



B:SM Barcelona
de Serveis
Municipals

Memòria de sostenibilitat 2012





Memòria de sostenibilitat 2012



**Ajuntament
de Barcelona**

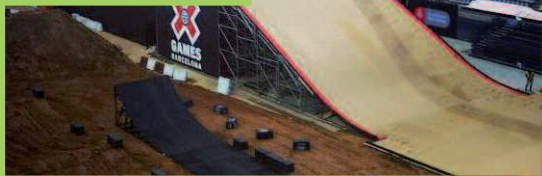
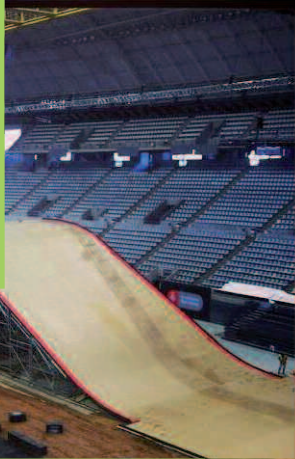


Memòria de sostenibilitat 2012



Sumari

1. Carta del director general	11
2. Abast i perfil de la <i>Memòria de sostenibilitat</i>	13
3. Qui som	15
3.1. Com ens organitzem	17
3.2. Com treballem	25
4. Què hem fet: l'exercici 2012	37
4.1. Els equips	38
4.2. RSC	42
4.3. Màrqueting	52
4.4. Comercial	53
4.5. Comunicació i Premsa	53
4.6. Assessoria Jurídica, Contractació i Compres	54
4.7. Serveis Tècnics	55
4.8. Administració Econòmica i Financera	56
4.9. Sistemes d'Informació	57
4.10. Divisió d'Aparcaments	58
4.11. Divisió de Transports	60
4.12. Divisió del Zoo	63
4.13. Divisió de l'Anella Olímpica	69
4.14. Divisió de Montjuïc-Fòrum	72
4.15. Empreses Participades	72
5. Balanç econòmic	81
6. Annex: indicadors GRI	89



1. Carta del director general

Em complau de presentar-vos la memòria 2012 de Barcelona de Serveis Municipals. Aquesta és la nostra segona *Memòria de sostenibilitat* i, amb ella, donem compliment i continuïtat al compromís de responsabilitat social corporativa impulsat pel nostre pla estratègic.

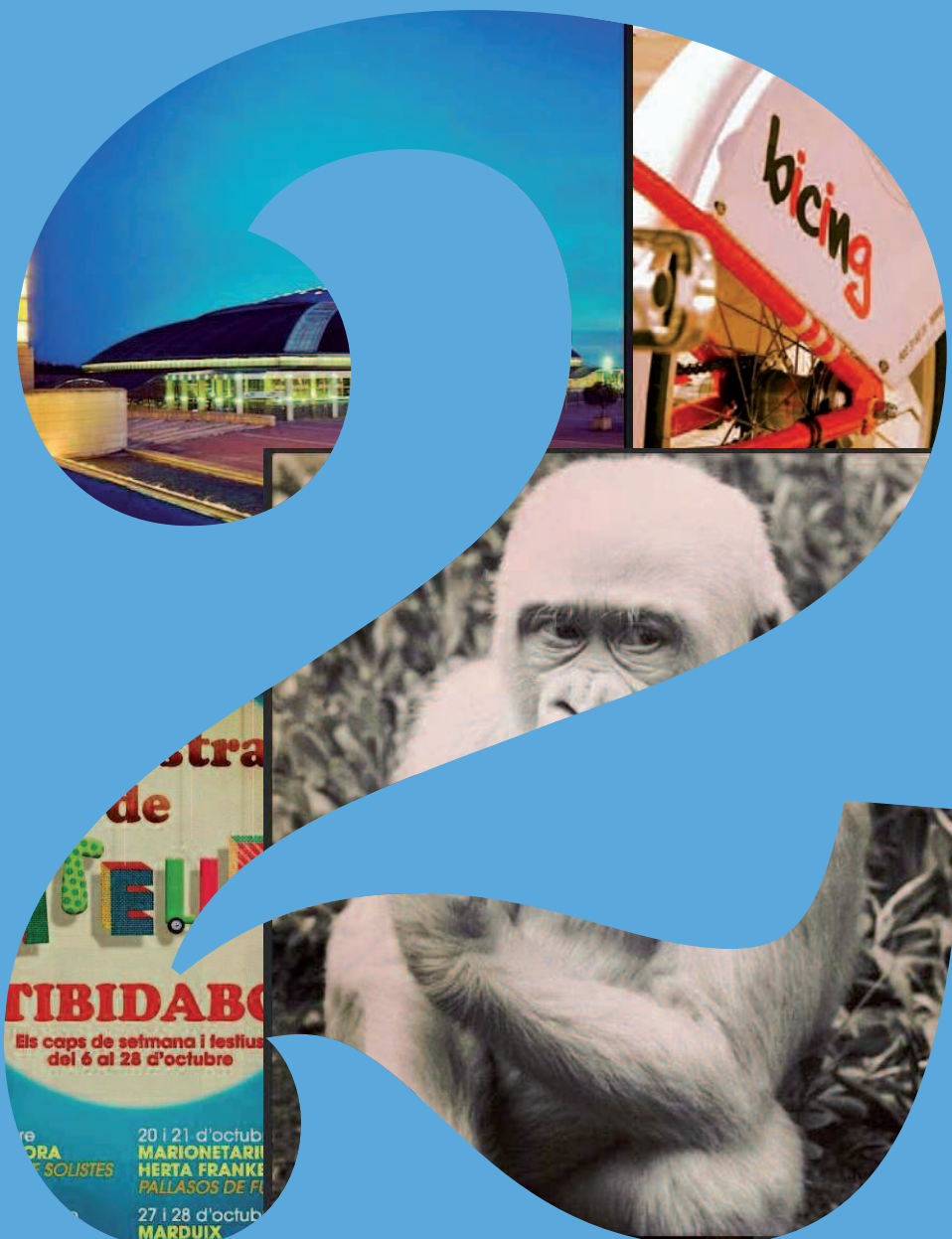
L'objectiu d'aquesta publicació és mesurar l'acompliment dels objectius de l'empresa en els àmbits econòmic, social i ambiental i comunicar-ho de manera anual als nostres grups d'interès.

La definició i la implementació del Pla estratègic 2012-2015 ha estat precisament un dels eixos principals de les actuacions i activitats de l'exercici de què retem comptes amb aquesta memòria. Trobareu a continuació una descripció acurada de les nostres activitats en diferents àmbits a través de les nostres unitats, divisions, negocis i empreses participades.

Més enllà d'aquesta relació, posem en relleu el nostre ADN corporatiu, qui som, tot descrivint com ens organitzem i com treballem per aconseguir la nostra missió de servei als ciutadans de Barcelona. Com B:SM administra amb eficiència i visió estratègica els valuosos recursos públics de la ciutat en aquests temps de profunda i necessària transformació; un repte difícilment assolible sense la qualitat humana i professional dels qui hi treballen i una cultura de gestió corporativa avalada per la confiança reiterada de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquesta memòria vol ser una porta oberta a la participació i a la millora de les seves edicions posteriors. Us animo a llegir-la amb esperit obert i us prego sincerament que ens feu arribar lliurement els vostres comentaris i aportacions.

Ignasi Armengol



2.

Abast i perfil de la *Memòria de sostenibilitat*

L'abast d'aquesta *Memòria de sostenibilitat* fa referència a totes les activitats de B:SM, SA. Els continguts són el recull de les principals actuacions i dades de l'organització del període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any 2012. Com a segon any de la memòria de sostenibilitat, seguim amb l'objectiu de mesurar l'acompliment dels objectius de l'empresa en els àmbits econòmic, ambiental i social i comunicar-ho a tots els grups d'interès amb el compromís de seguir-ho fent amb caràcter anual.

Per elaborar-la hem seguit la línia de treball de la memòria anterior: sessions de treball personalitzades amb els responsables de cadascuna de les divisions i departaments corporatius de l'empresa, seguint les indicacions de la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat G3.1* del Global Reporting Initiative (GRI) per assolir un nivell C+ de la guia. En aquestes sessions hem definit el contingut a través de tres punts clau d'anàlisi: la creació del nou Pla estratègic 2012-2015 de l'empresa i de cada Divisió, les relacions amb els grups d'interès i els fets significatius i objectius de l'any 2012. Aquests tres conceptes són clau per a B:SM perquè el 2012 s'ha realitzat i aprovat el Pla estratègic de B:SM, que determina l'estratègia a seguir els propers anys en tots el negocis. I també perquè volem seguir avançant en el tractament dels grups d'interès. L'any passat els vam identificar i hi vam fer una primera aproximació i aquest any volem fer un pas més i mesurar les relacions i els canals de comunicació.

Aquests punts han servit de guia per determinar la materialitat en la selecció i anàlisi de les dades que constaten millor la feina duta a terme al llarg de l'any, tot incloent aspectes socials, ambientals i econòmics de B:SM. La informació es presenta desagregada en divisions per tal de mostrar millor la realitat de cada lloc de treball. Els indicadors GRI que apareixen a l'informe són fruit de l'anàlisi de materialitat duta a terme amb cadascun dels responsables, a partir del seu coneixement del negoci i dels respectius sistemes de gestió.

A primer cop d'ull

Indicadors generals del nivell d'activitat	2010	2011	2012
Plantilla mitjana equivalent a temps complert	1.232	1.207	1.185
Inversió (milers d'euros)	49.373	45.258	29.747
Pròpia	22.640	21.035	18.092
Per compte de l'Ajuntament i organismes autònoms	17.758	4.200	10.655
Financera	8.975	20.023	1.000
Resultat comptable (milers d'euros)	8.822	55.841	3.262
Flux de caixa (milers d'euros)	22.978	81.748	15.728
Vendes netes (milers d'euros)	122.618	126.525	120.627



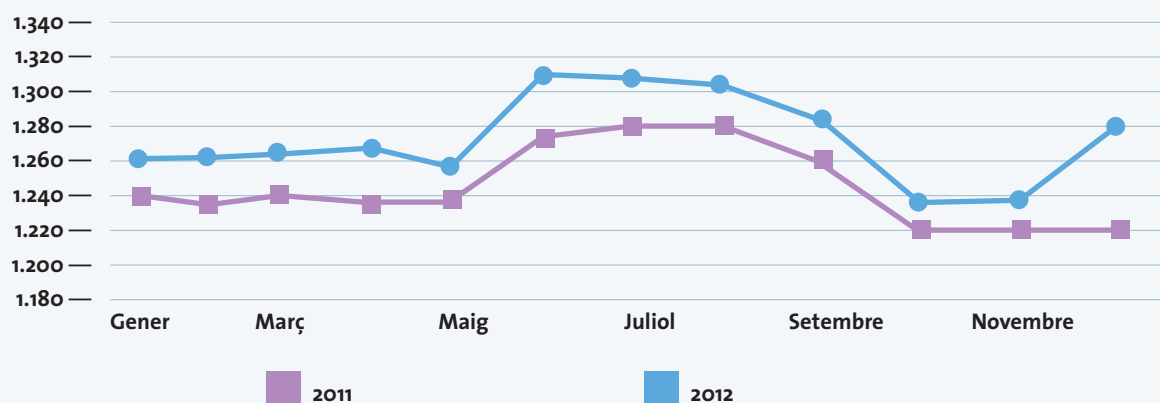
3. Qui som

B:SM es va constituir el 19 de juliol de 1982 amb la denominació de Societat Municipal d'Aparcaments i Serveis, SA (SMASSA). El 2002, el plenari del Consell Municipal va aprovar la modificació dels seus estatuts, que ampliava l'objecte social i modificava la denominació a Barcelona de Serveis Municipals, SA. L'any següent, la societat va iniciar una nova etapa com a conseqüència de la decisió de l'Ajuntament de Barcelona d'unificar en una sola societat la prestació de serveis municipals de contingut econòmic. Fruit d'això es va portar a terme la fusió per absorció de Barcelona de Serveis Municipals, SA (societat absorbent), Parc Zoològic de Barcelona, SA i Barcelona Promoció Instal·lacions Olímpiques, SA (societats absorbides) i al mateix temps es va dur a terme el procediment d'ampliació de capital que l'Ajuntament de Barcelona, com accionista únic, va desemborsar mitjançant l'aportació de les accions representatives de la seva participació en una sèrie d'empreses d'economia mixta.

Així, les activitats que conformen actualment B:SM són variades i abasten un ampli espectre en el marc de la ciutat: des d'aspectes relacionats amb la mobilitat, fins a la gestió d'instal·lacions de referència dedicades al lleure, passant per la gestió de l'emblemàtic Zoo de Barcelona.

La plantilla mitjana de 2012 equivalent a temps complert va ser de 1.185 treballadors, amb una edat mitjana de 44,36 anys i una distribució segons mostra la figura següent, pels nivells d'activitat que tenim al llarg de l'any.

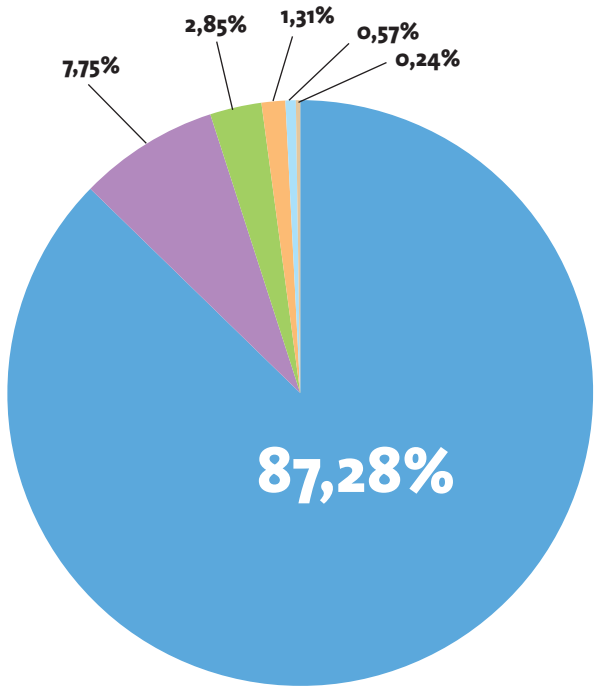
DISTRIBUCIÓ ANUAL DE LA PLANTILLA



Segons el tipus de feina que du a terme el personal es distribueix per sexe segons es mostra a la taula següent:

PERSONAL PER TIPUS DE FEINA I SEXE		
Tipus de feina	dones	homes
Responsables	42%	58%
Comandaments intermedis	22%	78%
Tècnics	44%	56%
Operacions	23%	77%
Administració	76%	24%

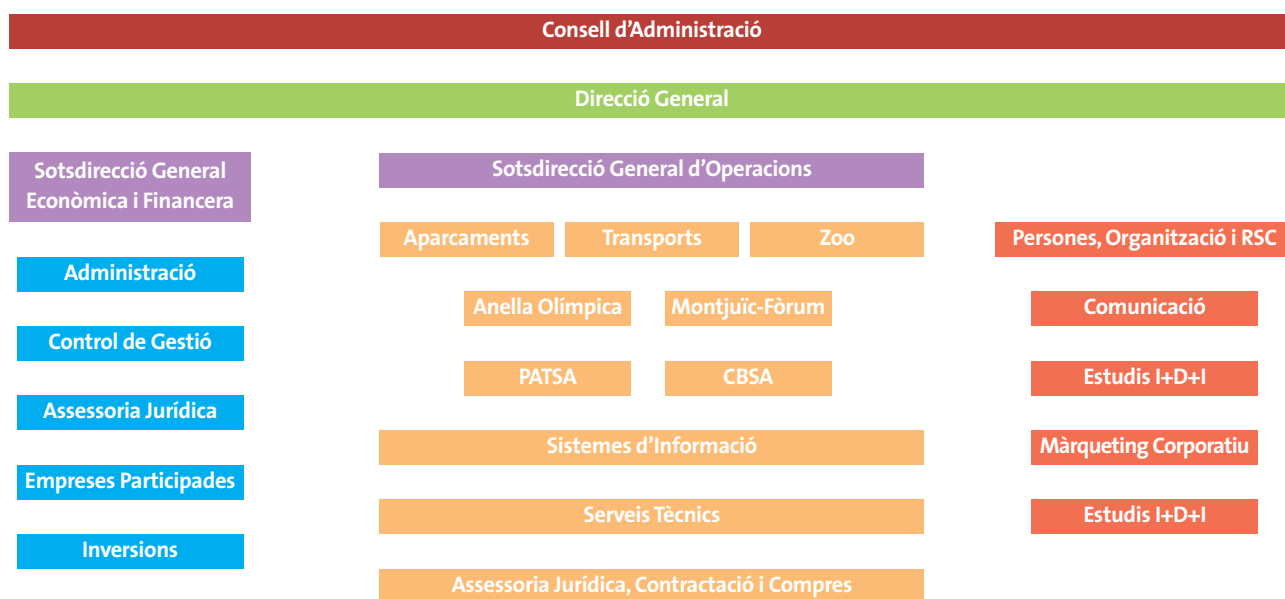
El 92% de les dones i el 87% dels homes de B:SM té contracte indefinit, en conjunt un 4% més que l'any passat. Es distribueixen per la totalitat de la plantilla i per sexe segons el gràfic i la taula següent:



PERSONAL PER TIPUS DE CONTRACTE I SEXE		
Tipus de contracte	Dones	Homes
Indefinits temps complet	345	725
Rellevistes i jubilats parcials	18	77
Eventuals temps complet	7	28
Indefinits temps parcial	13	3
Pràctiques no laborals	4	3
Eventuals temps parcial	3	0

Respecte a l'afiliació sindical de l'empresa, en data de 31 de desembre de 2012, el 48% de la plantilla de l'empresa estava afiliada a algun sindicat. Tot i ser el percentatge més baix dels últims anys, es troba entre els valors habituals i encara és d'hora per establir una tendència a la baixa.

3.1. Com ens organitzem



A B:SM ens organitzem segons l'esquema que es mostra a continuació: Consell d'Administració, Direcció General i Sotsdireccions generals Econòmica i Financera, d'Operacions i Corporatius. L'agost de 2012, arran del desenvolupament del nou Pla estratègic, la fins llavors anomenada Divisió de Mobilitat es va desdoblar en les divisions d'Aparcaments i de Transports. D'aquesta manera la configuració de la Sotsdirecció d'Operacions queda com segueix:

- Divisió d'Aparcaments, que comprèn les activitats de construcció i gestió d'aparcaments municipals i l'activitat de regulació d'estacionament en superfície (ÀREA).
 - Divisió de Transports, que comprèn el servei municipal de grua, les estacions d'autobusos (Barcelona Nord i Fabra i Puig) i el Bicing.
 - Divisió de l'Anella Olímpica, que inclou la gestió de l'Estadi Olímpic, el Palau Sant Jordi i l'Esplanada de l'Anella Olímpica.
 - Divisió de Montjuïc-Fòrum, que integra la gestió del Recinte Fòrum, el Barcelona Teatre Musical i la coordinació del Parc de Montjuïc.
 - Divisió del Zoo, que inclou la gestió del Parc Zoològic de Barcelona.
- Així mateix, B:SM mitjançant la participació en altres societats, exerceix indirectament les activitats següents:
- La gestió del parc d'atraccions Tibidabo.
 - La gestió dels serveis d'incineració i cementiri municipal.
 - La gestió del servei d'escorxador i mercats centrals.
 - El tractament i l'aprofitament de residus sòlids i assimilables i de les aigües residuals de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

Per gestionar-nos disposem de diversos òrgans de comandament. El **Consell d'Administració** és el màxim òrgan de decisió de l'empresa. Està presidit per Sònia Recasens, que no ocupa càrrec executiu dins l'estructura organitzativa de B:SM, i compost pel director general de B:SM i altres consellers, que, a la vegada, poden ser membres del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona, accionista únic de l'empresa.

El **Comitè de Coordinació** relaciona la Direcció amb les sotsdireccions generals i permet la prioritització dels temes a tractar a cada **Comitè de Direcció** perquè el seu desenvolupament sigui més àgil i efectiu.

El **Comitè de Direcció o Comitè de Coordinació Divisional** és l'òrgan de contractació administrativa de la companyia que examina els temes que requereixen una informació específica. Liderat pel director general, està compost pels sotsdirectors generals, pels directors de divisió i pels directors dels diferents serveis comuns o corporatius, a més de l'assessora jurídica de la SDG d'Operacions. Les decisions que adopta es transmeten a les divisions a través dels seus **comitès de divisió**. De manera alterna al Comitè de Divisió té lloc el **Comitè de Seguiment de Projectes**, que com el seu nom indica, permet el seguiment dels projectes estratègics de l'empresa.

El **Comitè d'Empresa** és l'òrgan de participació i diàleg entre els treballadors i la Direcció de B:SM. És escollit per sufragi universal, lliure, secret i directe cada quatre anys pels treballadors i representa el 2,26% de B:SM i el 5,48% del Zoo. En data de 31 de desembre de 2012 és:



MEMBRES COMITÈ D'EMPRESA

Sindicat	Representants B:SM		Representants Zoo	
	Delegats	Alliberats	Delegats	Alliberats
UGT	10	1	6	0
CCOO	7	1	3	0
CGT	2			
USOC	2			
FESIT	2			
CSIF	1			



Existeixen altres òrgans de B:SM amb representació dels treballadors com són la Comissió de Formació, la Comissió de Variable, la Comissió d'Activitats Culturals, la Comissió de Gestió i Seguiment, la Comissió d'Antiguitat, la Comissió de Gestió de Grues, la Comissió de Gestió d'Aparcaments, la Comissió de Gestió d'Àrea, la Comissió Paritària, la Comissió de Pla de Pensions, la Comissió de Redactat de Conveni el Comitè de Seguretat i Salut. Al Zoo les comissions amb representació dels treballadors són: la Comissió de Seguretat i Salut, la Comissió de Gestió i Seguiment, la Comissió de Jubilacions Parcial, la Comissió de Conciliació d'Igualtat i la Comissió de Retribució Variable.

3.1.1. Serveis Corporatius

Prestant servei a totes les activitats de negoci que formen B:SM hi ha 111 empleats a serveis d'estructura com són: l'administració, el control de la gestió, l'assessoria jurídica, contractació i compres, els serveis tècnics, els sistemes d'informació, la gestió de persones, la responsabilitat social corporativa, la comunicació, el màrqueting corporatiu i els estudis R+D+I.

EVOLUCIÓ DEL PERSONAL DE SERVEIS CORPORATIUS PER SEXE

2010		2011		2012	
Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
46	65	45	65	48	63

La **Sotsdirecció General Econòmica i Financera** dona suport a l'equip directiu, divisions, unitats de negoci i empreses participades en aspectes econòmics i financers, proporcionant una informació clara, fiable i completa, de manera correcta en temps i forma, amb l'objectiu de donar instruments i indicadors útils per a la presa de decisions, tant en l'àmbit estratègic com en l'operatiu. Addicionalment, s'encarrega d'obtenir els recursos adequats per finançar les inversions necessàries per complir els objectius de B:SM, al mateix temps que es gestionen les àrees d'Administració i Jurídica.

El **Departament d'assessoria jurídica, contractació i compres** es constitueix com a unitat dependent de la Sotsdirecció d'Operacions l'any 2012, amb un funcionament independent de la direcció administrativo-financera i amb autonomia de gestió en la seva missió de dotar a les divisions i els departaments de B:SM del servei d'Assessoria Jurídica.

La **Direcció Corporativa de Serveis Tècnics** gestiona i realitza projectes, obres, manteniment dels serveis o instal·lacions i altres encàrrecs municipals per contribuir al desenvolupament de la missió de B:SM.

La **Direcció Corporativa de Gestió de Persones, Organització i RSC** és resultat del canvi de nom de la Direcció Corporativa de Recursos Humans, Organització, Qualitat i Medi Ambient i treballa per aconseguir que l'organització disposi de capital humà, amb gent preparada, motivada i ben organitzada, alineada amb els objectius i valors de l'empresa al servei dels clients i de la ciutat.

Des de la **Unitat de Màrqueting**, la **Unitat Comercial**, la **Unitat de Comunicació** i la **Unitat d'Estudis i Atenció al Client** identifiquen i exploten les oportunitats i sinergies entre els negocis promovent la innovació i l'assessorament en les respectives matèries.

La **Direcció Corporativa de Sistemes d'Informació** s'encarrega de desenvolupar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per millorar la qualitat de vida de la nostra ciutat facilitant, mitjançant la tecnologia, l'ús dels serveis que gestionem. Una de les tasques més rellevants dels sistemes d'informació és donar suport al dia a dia de totes les infraestructures i aplicacions instal·lades i en funcionament a totes i cadascuna de les divisions i departaments de B:SM. Això significa el manteniment de més de 45 processos de negoci.

3.1.2. Divisió d'Aparcaments

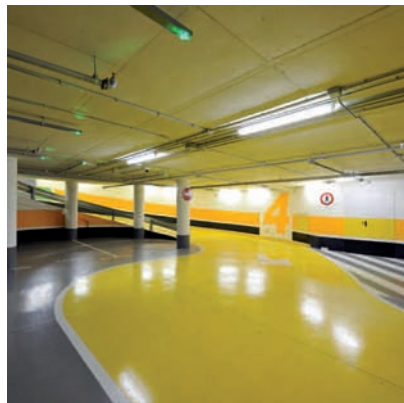
La Divisió d'Aparcaments, formada pels aparcaments municipals i l'Àrea, disposava de mitjana el 2012 d'un total de 620 empleats destinats a contribuir a una millor mobilitat a Barcelona, en especial en l'àmbit del transport de persones i de la gestió de la indisciplina d'estacionament, a través d'una gestió eficient i de qualitat dels serveis encarregats, oferint la seva experiència a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

EVOLUCIÓ DEL PERSONAL D'APARCAMENTS PER SEXE

2010		2011		2012	
Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
425	203	428	201	425	195

Unitat d'Aparcaments

El conjunt d'aparcaments construïts per B:SM ascendeix a 73, inclosos 3 de dobles per ampliacions d'aparcaments ja existents, amb un total de 24.877 places. Dels aparcaments indicats, 22 són de residents i les 6.089 places que contenen han estat cedides gairebé en la seva totalitat. Els aparcaments en explotació, al tancament de l'exercici 2012, són els 51 mixtes construïts, que es gestionen com a 48 (3 són dobles per ampliacions), 3 aparcaments subterranis en règim de lloguer i 6 en superfície en gestió per acords amb tercers, 3 dels quals són per a autobusos. El total de places gestionades és de 19.000, una vegada restades les cedides per a l'ús de residents.





La nostra missió és contribuir a la millora de la mobilitat, facilitant l'elecció modal en origen i el control de la demanda en destí. Gràcies a la construcció de nous aparcaments contribuïm a l'ordenació urbanística de la ciutat i, amb la nostra oferta de serveis, cobrim els dèficits d'aparcament residencial i per motiu de treball, a la vegada que facilitem l'estacionament de les demandes d'aparcament de curta durada (gestions, compres, etc.).

Unitat d'Àrea

L'Àrea es va implantar a Barcelona el maig de 2005 i s'emmarca dins la política de mobilitat sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per potenciar la utilitat global de l'estacionament al carrer, racionalitzant-ne l'ús i l'ocupació de la xarxa viària.

Els nostres objectius principals són gestionar l'estacionament regulat en superfície, participar en la distribució de l'espai públic i liderar la prioritització de l'espai d'estacionament en superfície, cercant el millor compromís entre les parts.

Aquest sistema d'ordenació integral ordena un bé escàs com és l'estacionament a la calçada, regulant tant les places verdes com la zona blava, les places de càrrega i descàrrega, les places de motos i altres reserves especials.

3.1.3. Divisió de Transports

La Divisió de Transports, formada pel servei de Grua Municipal, Estacions d'Autobusos i el Bicing el 2012 tenia de mitjana 291 empleats que donaven servei a la ciutat.

EVOLUCIÓ DEL PERSONAL DE TRANSPORTS PER SEXE

2010		2011		2012	
Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
272	41	226	40	254	37



Aquesta Divisió comparteix missió amb la Divisió d'Aparcaments, ja que ambdues contribueixen a millorar la mobilitat a Barcelona, en especial en l'àmbit del transport de persones i de la gestió de la indisciplina d'estacionament, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, oferint la nostra experiència a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

Unitat de Grues

El Servei de Grua Municipal s'encarrega d'organitzar i posar a disposició de la Guàrdia Urbana els recursos humans i materials necessaris per retirar, traslladar i custodiar els vehicles d'acord amb la normativa vigent. És una eina imprescindible en la política de mobilitat de la ciutat perquè millora els nivells de fluïdesa del trànsit, contribueix a la seguretat viària i controla la indisciplina a la ciutat de Barcelona.

Actualment, a B:SM disposem de 48 grues i 5 dipòsits de vehicles oberts les vint-i-quatre hores. Tres d'ells ofereixen atenció continuada al ciutadà per a tràmits administratius i de recollida de vehicles i els dos restants són per a la recollida de vehicles posteriorment a aquests tràmits.

Unitat d'Estació Autobusos

Les estacions d'autobusos contribueixen al model d'ordenació del trànsit d'autocars, garantint uns nivells de servei adequats per a les empreses operadores i els seus usuaris. Actualment la Unitat està formada per l'Estació Barcelona Nord i l'Estació d'Autobusos Fabra i Puig.

Estació d'Autobusos Barcelona Nord

Situada a l'edifici de l'antiga estació ferroviària del Nord, que data de l'any 1861, l'Estació d'Autobusos Barcelona Nord és avui el nucli central d'arribada i sortida d'autobusos de Barcelona. Des d'aquí surten els autobusos que viatgen a la major part de comarques catalanes, a tot Espanya i a les principals ciutats europees i del nord d'Àfrica.

Estació d'Autobusos Fabra i Puig

Situada a l'avinguda Meridiana, aquesta estació ha estat històricament un punt neuràlgic d'enllaç entre Barcelona, la seva àrea metropolitana i algunes comarques properes. Actualment acull majoritàriament línees de curt i mig recorregut amb origen, destinació o parada a la ciutat de Barcelona.

Bicing

El Bicing és un mitjà de transport públic individualitzat de bicicletes i un complement al transport tradicional de Barcelona. La seva finalitat és cobrir els petits trajectes diaris que es fan per dins de la ciutat. La implantació a la ciutat, el març del 2007, va permetre complementar els tipus de desplaçament entre el transport col·lectiu i el transport a peu. El servei és operatiu els 365 dies de l'any de dilluns a divendres de 5:00 a 2:00 i els caps de setmana i festius ininterrompudament a les 420 estacions distribuïdes per la ciutat. Té un parc de 6.000 bicicletes.



3.1.4. Divisió del Zoo

El Zoo de Barcelona és un espai de recerca, educació i conservació. Aquests tres pilars, base de la nova estratègia mundial de zoos i aquaris, són compartits per tot el personal del Zoo, 162 empleats de mitjana el 2012.



EVOLUCIÓ DEL PERSONAL DEL ZOO PER SEXE

2010		2011		2012	
Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
94	76	91	73	86	76

El Zoo de Barcelona, des de la tradició, el suport i l'estimació de la ciutadania, i des de la consideració de servei públic, vol esdevenir una referència per difondre el potencial pedagògic i divulgatiu dels zoològics en el nou segle, mitjançant el coneixement que es genera en la preservació dels hàbitats i de les espècies amenaçades i apropant el problema de la pèrdua de la biodiversitat a tots els públics de forma amena, tot afavorint un oci creatiu i enriquidor. Però també inculcant de forma subtil un profund respecte pel nostre planeta, per tal de fer més entenedor el seu complicat equilibri a partir de l'emoció que generen les espècies animals.

3.1.5. Divisió de l'Anella Olímpica

L'Anella Olímpica de Barcelona és un conjunt format per espais de referència a la ciutat. B:SM gestiona l'Estadi Olímpic de Montjuïc Lluís Companys, el Palau Sant Jordi i l'Esplanada de l'Anella amb un conjunt de 41 empleats.



EVOLUCIÓ DEL PERSONAL D'ANELLA OLÍMPICA PER SEXE

Divisió	2010		2011		2012	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Anella Olímpica			25	13	25	16
Montjuïc-Fòrum	43	27				

Aquests espais, situats a l'entorn natural del Parc de Montjuïc, són l'escenari incomparable d'actes esportius de primer nivell, de les gires pop-rock d'artistes i grups nacionals i internacionals, d'esdeveniments culturals, espectacles familiars, congressos, convencions, sopars de gala, etc. L'Estadi Olímpic és la instal·lació esportiva més entranyable per als barcelonins. Recordat com a seu de les cerimònies d'obertura i cloenda dels Jocs Olímpics de 1992, l'Estadi Olímpic ha vist renovats molts espais arran de la celebració dels Campionats d'Europa d'Atletisme el 2010. Dissenyat per l'arquitecte japonès Arata Isozaki, el Palau Sant Jordi va ser construït amb motiu dels Jocs Olímpics de Barcelona 1992. La seva estructura permet adaptar el recinte per acollir tot tipus d'esdeveniments.

El model de gestió de l'Anella Olímpica ha estat pioner i font d'inspiració de multitud d'instal·lacions a l'Estat espanyol. El prestigi de la marca Barcelona, la idoneïtat dels espais que gestionem i la contrastada capacitat organitzadora de la ciutat són elements clau i avalen les diferents candidatures per acollir competicions esportives internacionals de primer nivell, així com per acollir gires nacionals i internacionals. La nostra missió és ser referents internacionals en la gestió d'instal·lacions polivalents i consolidar el model d'explotació de les instal·lacions olímpiques de Barcelona, fent que siguin l'orgull dels seus ciutadans i dels que hi treballem. Els milers d'esdeveniments de tot tipus i els milions d'espectadors que han acollit els espais que gestionem durant els seus 20 anys d'història, demostren que les instal·lacions de l'Anella Olímpica, són el lloc "On tot és possible!".



3.1.6. Divisió de Montjuïc-Fòrum

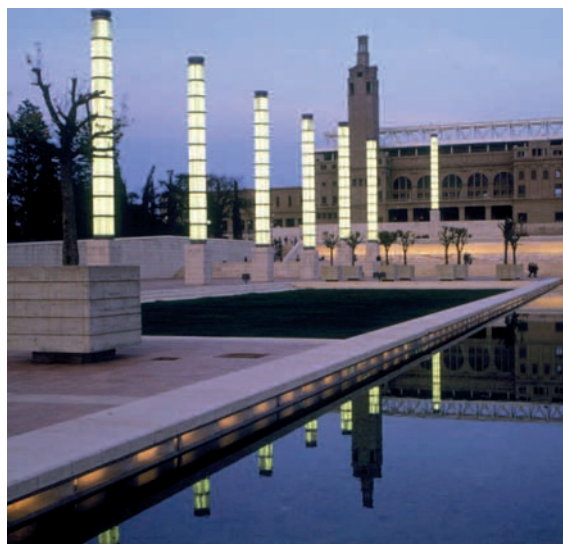
La Divisió de Montjuïc-Fòrum s'encarrega de la gestió del recinte Fòrum, el Barcelona Teatre Musical (BTM) i la coordinació del Parc de Montjuïc. Per fer això disposen de 21 persones.

EVOLUCIÓ DEL PERSONAL DE MONTJUIC-FÒRUM PER SEXE

Divisió	2010		2011		2012	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Montjuïc-Fòrum			13	12	10	11
Anella Olímpica	43	27				

El Parc del Fòrum, amb 80 hectàrees, és una combinació moderna i arquitectònicament singular de grans espais a l'aire lliure que permet l'adaptació de totes les necessitats que puguin tenir les empreses, promotors o institucions, oferint una àmplia versatilitat per a la celebració de qualsevol tipus d'esdeveniment, festivals, concerts, fires, concentracions, actes esportius, actes corporatius, etc. La divisió té la missió de gestionar els espais del Parc amb la màxima eficiència a través del coneixement del sector, de l'entorn, de la ciutat i les seves necessitats, aconseguint els objectius fixats per B:SM i amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció de les expectatives dels ciutadans, clients, organitzacions i Ajuntament.

El Parc de Montjuïc, amb 450 hectàrees d'extensió, configura un dels turons més característics de la ciutat de Barcelona. És un punt de trobada d'activitats culturals, esportives i de contacte amb la natura perquè ofereix esport, cultura i natura. La conservació dels espais naturals per a ús i gaudi del ciutadà/visitant es du a terme gràcies al manteniment i desenvolupament del Parc, a través de la coordinació dels actes i activitats que se celebren al Parc i de la seva mobilitat.





3.2. Com treballem

3.2.1. L'estratègia de RSC a B:SM

A B:SM entenem l'RSC com un compromís d'empresa: integrem de manera voluntària polítiques de gestió i de funcionament quotidià que incorporen la perspectiva social i mediambiental dins els objectius econòmics. Aquesta responsabilitat va més enllà del compliment estricte de la normativa, afecta totes les àrees de negoci i tracta de respondre a les expectatives que poden tenir els diferents grups d'interès: empleats, clients, Ajuntament, ciutadania...

Tenim una línia estratègica que estableix que es vol "aconseguir que B:SM es consolidi com una empresa socialment responsable i compromesa", sempre atenent les recomanacions i polítiques municipals respecte a aquest tema. Des del Departament de Persones, Organització i RSC, redissenyat arran de la darrera actualització organitzativa, es pilota aquesta línia treballant conjuntament amb la resta de l'empresa.

Durant la segona meitat del 2012 vam desenvolupar internament i de forma participativa aquesta línia estratègica. El resultat va ser l'agrupació en blocs temàtics tant de les accions que ja fa temps que es portaven a terme a l'empresa com de les noves a implantar en un futur: en temes d'acció social, participació, igualtat i benestar, salut i treball, medi ambient, consum i contractació responsable i comunicació. Això ha esdevingut el fonament de l'estratègia de RSC a llarg termini. Per al 2013 es planifica començar per la base: explicar a tota l'empresa com s'entén i quines prioritats té B:SM en matèria de responsabilitat social corporativa.

Acció social

A B:SM promovem i participem en accions pel benefici de la societat i en col·laboració amb organitzacions sense ànim de lucre per tal de relacionar-nos amb la nostra comunitat.

Entenem l'acció social com el conjunt d'activitats solidàries a través de les quals ens relacionem amb la nostra comunitat. Particularment, promovem i participem en accions pel benefici de la societat i en col·laboració amb organitzacions sense ànim de lucre.



Participació, igualtat i benestar

En el marc de les polítiques d'empresa existeix un principi d'igualtat d'oportunitats per evitar cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. S'aplica en totes les àrees de l'empresa i especialment en la formació dels empleats, la selecció dels candidats, la política igualitària de retribucions entre el personal vinculat a conveni col·lectiu, l'ús del llenguatge no sexista, la no tolerància a l'assetjament, etc.

Per tal de millorar la **conciliació** de la vida familiar i laboral existeixen facilitats per al personal de B:SM com: permisos d'hores per a acompanyar fills o pares a metges, ampliació de dies de permís en conveni per sobre de l'estatut dels treballadors, jornades laborals continuades, permís per minivacances al Nadal o Setmana Santa, elecció de centre de base de grues entre el personal operatiu de grues, i elecció de zona pel personal d'Àrea i d'Aparcaments (Llobregat/Besòs).

A més, tot el personal de B:SM disposa, segons s'inclou al conveni, dels **avantatges** següents: ajut escolar, ajut als pares amb fills discapacitats, permís sense remunerar a banda dels dies d'assumptes personals, fons d'ajuda econòmica per als treballadors, i bonificació als aparcaments de la xarxa B:SM del 50% en rotació i del 35% en abonaments. El personal fix també té la possibilitat de visitar-se i fer proves radiològiques amb preus especials per a ells i els seus familiars a una mútua de salut; així com també d'adherir-se al pla de pensions del sistema d'ocupació de B:SM.

El personal d'Àrea té compensació de material ortopèdic i de calçat especial si el requereix. La plantilla del Zoo gaudeix de gratificació per casament i natalici, colònies d'estiu per a fills del personal, compensació d'ajuda per a pròtesis dentals, faixes ortopèdiques, plantilles i ulleres.

També existeixen **beneficis** enfocats de manera externa per a diferents col·lectius, com l'àrea d'estacionament gratuït per a minusvàlids i per a vehicles totalment elèctrics. Els abonats de la xarxa d'aparcaments de B:SM tenen l'avantatge de pagar el 50% de l'estada en qualsevol aparcament. El Zoo aplica tarifes solidàries a col·lectius amb recursos limitats: descomptes especials per a escoles i col·lectius que van des del 30% al 100% segons el casos: disminuïts, famílies nombroses i monoparentals, escoles d'acció preferent de Catalunya, centres d'acollida, ONG, hospitals, centres penitenciaris i d'inserció, residències d'avis, col·lectius de drogodependents i marginats, grups de solidaritat de països en conflicte, jubilats amb targeta rosa.

Salut i treball

El Servei de Prevenció de B:SM –operatiu des de 2002–, centra els seus objectius a millorar les condicions de treball de totes les persones que formen part de l'empresa, amb el desig clau d'intentar anar més enllà de la mateixa llei.

A B:SM ens dotem d'una Carta de Compromís que defineix i unifica la política preventiva establint els criteris de servei i qualitat en matèria de seguretat i salut en el treball. Les bases de la cultura preventiva estan instaurades en cadascuna de les divisions, de manera que els fonaments de la prevenció estan consolidats com una premissa a tenir en compte en tots els àmbits de l'empresa.



El Servei de Prevenció posa a l'abast de qualsevol treballador de l'empresa els seus criteris i conceptes de prevenció, així com els processos o guies d'actuació que s'han anat creant al llarg del temps.

Sistemes de gestió de la qualitat

La satisfacció dels usuaris i clients de les nostres instal·lacions és essencial per nosaltres, per això treballem d'acord amb el sistema de qualitat implantat a través de la norma internacional ISO 9.001:2008. Aquesta norma ens dona una eficiència més gran en la gestió dels recursos i la normalització dels processos, a la vegada que permet als nostres professionals ser més eficaços, ja que la filosofia de la millora contínua està integrada en el treball diari de B:SM.

Actualment disposem de les següents certificacions, que s'han anat renovant anualment.

- Aparcaments Municipals (2001)
- Estació del Nord (2002)
- Grues Municipals (2003)
- Tibidabo (2003)
- Unitat Operativa Estacionament Regulat (2004)
- Zoo de Barcelona (2005)
- Anella Olímpica (2009)
- Montjuïc-Fòrum (2009)

Compromisos mediambientals i sistemes de gestió ambiental

El compromís mediambiental, públic i voluntari, de B:SM es relaciona amb l'Agenda 21 de Barcelona. Es remunta a una trajectòria iniciada i treballada amb el primer Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2002-2012, signat el 2004 pel Zoo, el 2005 per Montjuïc, el 2007 per Tibidabo seguit de la signatura conjunta de tot B:SM el 2010.

No obstant això, des de desembre de 2012, a B:SM hem renovat la nostra adhesió amb la signatura del Compromís 22 a l'acte solemne de formalització del nou Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022, per una Barcelona més equitativa, pròspera i autosuficient que hereta l'esperit de l'Agenda 21.

Amb aquesta adhesió voluntària, a B:SM assumim la nostra coresponsabilitat en la construcció d'una Barcelona més sostenible, d'acord amb els objectius i les línies d'acció recollits al Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022 i, a la vegada, ens comprometem a treballar-hi activament i a fer públiques les accions concretes que configuren la nostra contribució, tal i com hem fet amb els plans d'acció de l'Agenda 21 de cada divisió, sobre els quals es fonamenta l'activitat diària mediambiental i amb els quals s'orienten les millores del seu treball.



Paral·lelament, disposen dels sistemes de gestió mediambiental (SGM). El 2006 Montjuïc va ser la primera divisió de B:SM a implantar un SGM, que es va certificar segons el reglament europeu EMAS. El 2009, seguint la trajectòria iniciada per Montjuïc en ser incorporat a l'antiga Divisió de Lleure (actualment Anella Olímpica i Montjuïc-Fòrum), es va variar de SGM per adaptar-se a la norma internacional ISO 14001:2004, que encara és vigent. Gràcies a l'SGM es gestiona el delicat equilibri entre el manteniment de la rendibilitat i la reducció de l'impacte mediambiental. Els compromisos fonamentals que estableix la norma són la millora contínua del comportament ambiental, el principi de prevenció de la contaminació i el compromís de complir amb la legislació.

La compra i la contractació responsable

L'impuls a la contractació responsable ve donat tant per diferents directives europees com per les directrius de l'Ajuntament de Barcelona, i principalment per la voluntat de B:SM de contribuir a aconseguir una societat millor, reconeixent la seva responsabilitat social. Consolidar l'aplicació de conceptes de RSC a través de les compres i de les licitacions és un repte dels departaments d'Assessoria Jurídica, Contractació i Compres i del de RSC.

És per això que cada any l'Ajuntament estableix un percentatge anomenat *reserva social* de la contractació a diferents col·lectius que cal protegir. Segons aquesta mesura de govern, mereixen una especial atenció els grups següents:

- Persones amb disminució física, psíquica o sensorial, o amb malalties mentals, que tinguin possibilitats d'inserció en el món laboral.
- Persones destinatàries de la renda mínima d'inserció.
- Persones que no poden accedir a la renda mínima d'inserció, perquè no compleixen els requisits establerts per l'article 6.1 de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció.
- Joves majors de setze anys i menors de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- Persones amb problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- Interns de centre penitenciaris, la situació dels quals els permeti accedir a una ocupació, persones en llibertat condicional i exreclusos.
- Persones que no poden accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons el parer dels serveis socials competents, en situació de risc d'exclusió.
- Persones aturades de llarga durada més grans de 45 anys.

Relacions amb els grups d'interès

La xarxa de relacions de l'empresa conforma un entramat complex i particular per a cadascuna de les divisions de negoci i serveis corporatius. La memòria ha de servir perquè els grups d'interès vegin resoltes les seves inquietuds vers nosaltres, alhora que des de B:SM puguem comunicar informació rellevant.



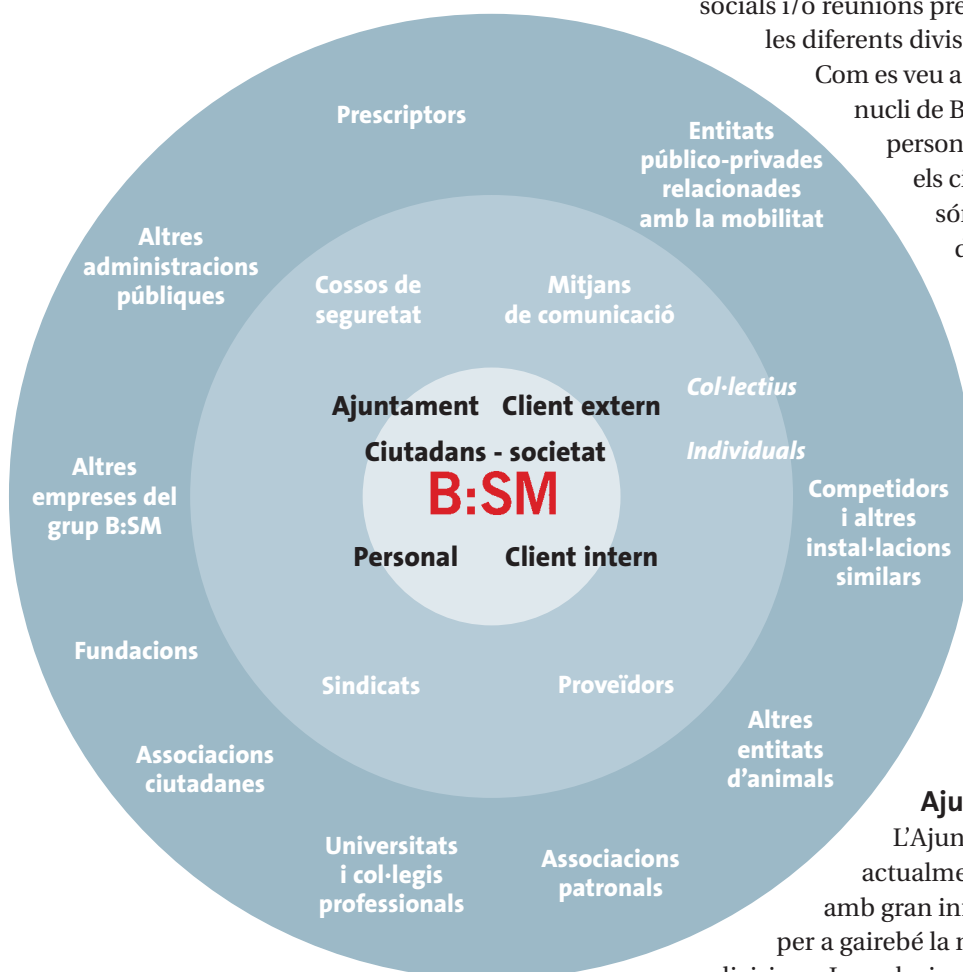
L'any passat vam identificar els grups d'interès per a cada lloc amb la finalitat de crear una xarxa comuna a tota l'empresa i fer un primer pas en la detecció d'interaccions, comprensió d'interessos i expectatives.

L'objectiu d'aquesta acció era apropar i estrènyer relacions i potenciar les col·laboracions en benefici mutu.

En aquesta memòria, seguint amb el mateix objectiu, el repte ha estat aconseguir caracteritzar les relacions dels grups d'interès de cada divisió i poder començar a establir un *feedback* continu. Per això hem detallat els canals de relació actuals, descrivint el que ens comuniquen, el que diuen de nosaltres i el que els volem explicar. En la major part dels casos les comunicacions són informals i el retorn del que fem no està procedimentat, amb l'excepció del coneixement del client, informació que està molt treballada i sistematitzada, a través de les enquestes de satisfacció al client, suggeriments i reclamacions. Aquesta primera identificació ha permès detectar punts a processar per millorar el treball amb els grups d'interès.

Tots els grups identificats a la figura es relacionen de manera formal i/o informal, ja sigui a través del correu electrònic, telèfon, xarxes socials i/o reunions presencials, pel treball i gestió amb les diferents divisions o departaments d'empresa.

Com es veu a la figura, els grups més propers al nucli de B:SM són l'Ajuntament, el personal, els clients (externs i interns) i els ciutadans-societat, tot i que tots són importants en el desenvolupament del conjunt d'activitats que ens configuren. Actualment aquesta xarxa de grups d'interès disposa de diferents canals de diàleg per mantenir-nos a prop i intercanviar coneixements, però s'anirà perfeccionant a mesura que avancem en la seva anàlisi. La següent descripció de cada grup permet identificar el seu rol amb B:SM.



Ajuntament

L'Ajuntament és un grup d'interès actualment considerat de proximitat alta i amb gran influència en les nostres decisions per a gairebé la majoria dels departaments i divisions. Les relacions, majoritàriament de caràcter

formal, mantenen en contacte permanent l'empresa i el seu principal accionista. És per això que des de tots els *pools* d'informació es remeten informes i documentació periòdica o a la carta per al seu coneixement. Existeixen directrius clares del que es vol de nosaltres, el retorn de les quals ve donat pel seguiment periòdic de l'empresa.

Personal

El personal també està considerat un grup d'interès molt proper pel paper que juga dins B:SM. Actualment hi ha diferents canals de relació de l'empresa cap al personal i d'aquest cap a l'empresa com: el portal de l'empleat, el tauler d'anuncis, les revistes, el canal intern de televisió, atenció personalitzada a través de reunions, telèfon i correu electrònic. També existeix un procediment anomenat "de participació en les millores" obert a tot el personal per fer arribar les seves idees de millora i optar, anualment, a ser premiades. D'aquest grup d'interès en coneixem les necessitats pel que ens demana.

Ciutadans - societat

La societat, entesa com el gran grup de gent que viu, treballa i/o està a la ciutat i interactua o pot interactuar amb nosaltres. És a ella a qui van adreçats tots els nostres serveis, i és amb els ciutadans que ens comprometem, a través de les directrius de l'Ajuntament, a cobrir les seves necessitats com a residents o visitants de Barcelona, amb la voluntat d'oferir les nostres activitats per millorar la vida a la ciutat des d'un punt de vista ampli, anant més enllà i mostrant la nostra tasca i responsabilitat de servei igual i per a tots.

Clients

Clients interns

Entenem per client intern el grup d'interès al qual es dona servei internament a B:SM, i consisteix en les relacions entre els diferents departaments i divisions de l'empresa. En aquest cas, els diferents canals ofereixen una atenció propera i personalitzada. Els clients interns esperen eficiència i proactivitat i és per això que alguns departaments estan preparant sistemes d'avaluació i *feedback* per tal de millorar i adequar la prestació del servei.

Clients externs

Els clients externs, és a dir els usuaris de les nostres instal·lacions, siguin individuals o col·lectius, formen part del conjunt de grups d'interès més proper i vital per a B:SM. Amb ells les relacions s'obren a tots els canals possibles tenint com a darreres incorporacions, però no menys importants, les comunicacions creades a partir de les xarxes socials. Els clients es comuniquen amb nosaltres, nosaltres ens hi comuniquem i sabem què diuen de nosaltres a través de l'Índex de Satisfacció dels Clients (ISC). Així hem pogut conèixer les seves percepcions i aprofundir les nostres relacions, i millorar els negocis i activitats.



Anàlisi de la veu del client

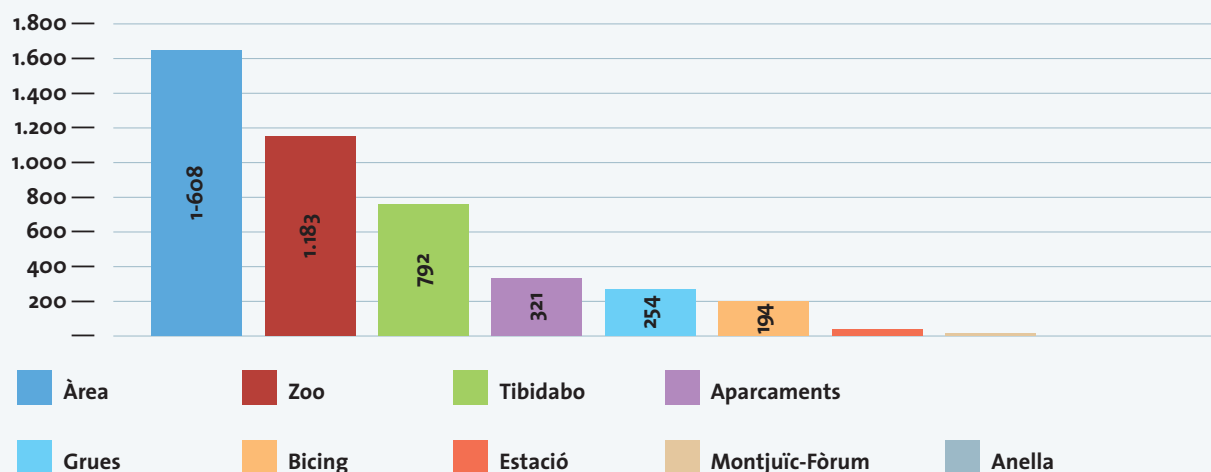
A B:SM ens sentim responsables de la satisfacció del client vers els nostres serveis, és a dir que per nosaltres és clau sentir i conèixer les seves necessitats, expectatives i opinions, ja que en la nostra raó de ser està la voluntat de millorar. Per això ens dotem de diferents indicadors de mesura que ens permeten gestionar adequadament les activitats prestades.

A la figura següent es mostra la veu del client pel que fa al volum de comunicacions d'incidències, reclamacions i suggeriments de l'any passat comparat amb l'any anterior. Un cop rebuda la informació del client, B:SM actua d'igual manera independentment del tipus de comunicació que es tracti, és a dir en tots els casos contestem en un màxim de 15 dies, i es fa una anàlisi igual del que diu (ja sigui reclamant o suggerint) el client.

ANÀLISI DE LA VEU DEL CLIENT. VOLUM RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS

	ÀREA	ZOO	TIBIDABO	APARC.	GRUES	BICING	ESTACIÓ	MONTJUÏC-FÒRUM	ANELLA	TOTAL
2012	1.168	1.183	792	321	254	194	41	20	11	4.424
	36%	27%	18%	7%	6%	4%	1%	0%	0%	100%
2011	2.018	1.705	1.234	272	270	126	36	3	0	5.664
	36%	30%	22%	5%	5%	2%	1%	0%	0%	100%

TOTAL B:SM-PATSA 2012 (GENER-DESEMBRE)



Com s'observa, el volum de comunicacions a les activitats relacionades amb la mobilitat es redueix en funció del nivell d'activitat assolit. A més, pel moment complex que estem vivint, les expectatives inicials baixen, fet que condiciona rebre menys comunicacions en conjunt.

Les anteriors comunicacions segons la tipologia del missatge s'aglutinen tal com mostra la taula següent, fet que ens permet tenir un seguiment no només per volum sinó també per tema.

RESUM PRINCIPALS TIPOLOGIES RECLAMACIONS / SUGGERIMENTS 2012		
Negoci	Tipologia	Núm
Zoo	Estat instal·lacions	206
	Estat del Parc	202
	Estat animals	150
	Restauració	139
Àrea	Problemes / desacord procediment pagament	186
	Vehicles (cotxe + moto) abandonats Àrea Verda	139
	Desacord motiu denúncia / preu denúncia	116
	Sol·licitud canvi zona Àrea Verda	108
Aparcaments	Danys a vehicles	106
Zoo	Poca varietat animals	95
Àrea	Desacord vigilant	85

ISC de la qualitat percebuda

Paral·lelament i de forma anual, es realitzen enquestes de satisfacció als clients per tal de mesurar el seu índex de satisfacció. Es configuren tants qüestionaris com activitats tenim a B:SM, adaptats a cada tipus de client amb diferents factors d'avaluació com l'atenció a les instal·lacions, servei, neteja i seguretat, preu... Així, s'obté la taula següent, on observem la qualitat percebuda en deu dels clients vers nosaltres.

ISC QUALITAT PERCEBUDA

Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Àrea Blava	4,9	4,8	4,9	n/a	n/a	5,1
Àrea Verda mixta for.	4,2	4,5	4,3	n/a	n/a	4,4
Àrea Verda mixta res.	5,3	5	5	n/a	n/a	6,4
Àrea Verda exclusiva	5,3	5,8	4,5	n/a	n/a	5,7
Ap. abonats	7,7	7,8		7,4	7,3	7,5
Ap. rotació	7,4	7,6		7,4	7,1	6,9
Grues requerida	5,4	6,3		6,1	5,7	5,9
Grues dipòsits	5,7	5,4		5,5	5,4	5,5
Estació del Nord	6,9	6,7	7	7,2	7,1	7,6
Estació Fabra i Puig						7,1
Zoo	7,6	7,9	7,8	7,6	7,7	8,1
Estadi		7,6	7,9		7,4	8,3
Palau Sant Jordi		7,6	7,8	8,3	8	8
Tibidabo	7,6	7,6	7,6	7,6	7,7	7,9
Bicing			4,8	5,4	6,5	6,4

L'anàlisi dels resultats dels ISC és un coneixement que l'estructura de comandament de l'empresa té en compte a l'hora de prendre decisions, per això està previst que el 2013 tothom conegui la realitat dels estudis ISC des de tres vessants:

- Com es fan, fer-ne una breu descripció.
- Quin és el nivell de satisfacció actual dels nostres clients.
- Quina és la filosofia de gestió empresarial que hi ha darrere de tot plegat.

PLANTEJAMENT ESTUDIS (ISC, OMNIBUS I ALTRES) 2013

Activitat	Estudi	Realitzat 2012	Cost 2012	A realitzar el 2013	Alternativa	Previsió cost 2013
Aparcaments	ISC	SI	6.949	NO	Es fa l'estudi producte	
Aparcaments	Est produ.	NO		SI		29.700
Estació Nord	ISC	SI	2.356	NO	Es farà estudi satisfacció	
Estació Fabra i Puig	ISC	SI	2.200	SI		
Grues	ISC	SI	7.119	NO		
Àrea	ISC	SI	11.498	NO		
Tibidabo	ISC	SI	6.048	SI		6.048
Tibidabo	OMNI	SI		SI		3.000
Zoo	ISC	SI	7.344	SI		7.344
Zoo	OMNI	SI	4.150	SI		4.150
Bicing	ISC	SI	2.222	SI		2.222
Estadi Olímpic	ISC	SI	5.871	SI		5.871
Palau Sant Jordi	ISC	SI	2.936	SI		2.936
Fòrum	ISC	NO		NO		
Total			58.693			61.271



4. Què hem fet: l'exercici 2012

L'exercici 2012 continua en un context de crisi generalitzat, i, en concret, la caiguda del consum de les famílies, l'increment del tipus d'IVA a partir de setembre i l'encariment del preu dels carburants han suposat una caiguda significativa d'activitat en aquells serveis relacionats amb la mobilitat, i en menor mesura han afectat les activitats relacionades amb el lleure. En relació amb aquestes últimes, és possible que la pujada de l'IVA de 13 punts (del 8% al 21%), que afecta les entrades al Zoo i els actes de l'Anella i del Fòrum, no hagi desplegat tots els seus efectes en l'últim quadrimestre de 2012 i afecti el 2013.

Durant el 2012 destaca:

- La definició i elaboració del Pla estratègic de B:SM i de les diferents divisions i direccions corporatives.
- La finalització de les obres de construcció de dos nous aparcaments subterranis amb més de 600 places.
- La consolidació del pagament trimestral dels residents a l'Àrea, la implantació de la targeta de residents i la gratuïtat per al resident bon conductor.
- L'inici de la gestió remota de l'Estació d'Autobusos Fabra i Puig.
- La implantació de la Zona Bus a l'àrea de la Sagrada Família.
- L'ampliació d'horari al servei de Bicing (de 00 h a 2:00 h).
- La celebració del 120è aniversari del Parc Zoològic i la creació de la Fundació Barcelona Zoo.
- La celebració dels Campionats del Món Júnior d'Atletisme i Pàdel a l'Anella Olímpica.
- L'adequació de la Plataforma Marina a Parc del Fòrum per a actes de gran volum.
- L'elaboració i publicació de la primera *Memòria de sostenibilitat* corresponent a l'exercici 2011.

Recursos físics i indicadors propis del nivell d'activitat	2010	2011	2012
Aparcaments			
Aparcaments			
En gestió directa o concessió:			
Subterranis			
Règim d'explotació mixt			
aparcaments	45	48	49
Nre. places	15.943	17.091	17.437
Règim d'explotació de resident			
Nre. aparcaments	19	21	22
Nre. places	5.361	5.796	6.089
En gestió:			
Subterranis			
Nre. aparcaments	2	2	2
Nre. places	569	576	576
Superfície			
Nre. aparcaments	6	6	6
Nre. places	1.035	934	934
Subterranis places en propietat			
Nre. places	64	64	64
Total			
Nre. aparcaments	72	77	79
Nre. places	22.972	24.461	25.100
Pupil·latge (abonament equivalent 24 h)	12.632	12.867	12.434
Rotació modalitat hora (milers hores)	8.651	7.705	7.022
Rotació modalitat dia (dies)	-	93.290	61.778
Programa Àrea			
Places zona blava	9.996	10.135	9.881
Places zona verda			
Resident	3.960	3.919	3.868
Forani	39.877	39.968	40.181
Ús forani (milers hores)	14.957	15.149	14.441
Ús resident (milers dies)	10.451	12.103	13.652
Transports			
Grua			
Nre. grues	48	48	48
Vehicles recollits per infracció	111.071	107.637	98.054
Estacions d'autobusos			
Nre. andanes			
Barcelona Nord	47	47	47
Fabra i Puig	-	15	15
Viatgers (milers)	2.827	2.436	2.453
Servei Bicing			
Nre. bicicletes	6.000	6.000	6.000
Nre. estacions	420	420	420
Nre. abonaments anuals	119.793	120.212	118.827
Nre. d'usos (milers)	11.150	14.515	16.169

Pla estratègic 2012-2015

L'any 2012 serà recordat per l'elaboració del Pla estratègic de B:SM per part de l'equip directiu de B:SM, així com pel seu desplegament a través de la creació dels plans estratègics específics de cadascuna de les divisions i direccions corporatives de l'empresa. En total 14 plans que mostren el present de cada lloc i configuren el demà a tres anys vista.

El Pla estratègic general 2012-2015 estableix que la **missió** de B:SM és “contribuir al desenvolupament de Barcelona i a la millora de la qualitat de vida de ciutadans i visitants, gestionant serveis encarregats per l'Ajuntament de Barcelona, amb eficiència, proactivitat, aportant valor i optimitzant la rendibilitat social i econòmica”.

Així són claus els projectes que busquin satisfer els clients, assegurar la coordinació amb l'Ajuntament, innovar en productes, serveis, processos i tecnologies i garantir l'equilibri econòmic-financer. Sota aquestes premisses s'han desenvolupat la resta de Plans, amb una **visió** cap al 2015 “d'esdevenir una empresa model per la seva contribució en satisfer les expectatives dels ciutadans i de l'Ajuntament de Barcelona, innovadora en models de gestió que són referents per a d'altres ciutats, i on els que hi treballem ens hi sentim orgullosos”.

Zona comercial Hospital del Mar (Nre. locals)	24	24	24
Zoo			
Col·lecció zoològica			
Nre. d'espècies	315	319	314
Nre. d'exemplars	2.094	2.135	2.142
Total visitants Parc Zoològic	1.054.885	1.164.027	1.080.187
Anella Olímpica			
Estadi Olímpic			
Total dies ocupació	73	68	95
Total usuaris	583.802	780.813	601.881
Palau Sant Jordi			
Total dies ocupació	214	173	155
Total usuaris	719.787	754.680	724.708
Sant Jordi Club			
Total dies ocupació	168	102	112
Total usuaris	136.719	178.440	121.219
Esplanada Anella Olímpica			
Total dies ocupació	50	23	62
Total usuaris	2.500	17.300	35.510
Total			
Total dies ocupació	505	366	424
Total usuaris	1.442.808	1.731.233	1.483.318

4.1. Els equips

La gestió de les persones que conformen l'equip de B:SM es configura a la Direcció de Persones, Organització i RSC, tot intentant combinar de manera equilibrada els objectius estratègics, les prioritats de l'empresa i el desenvolupament de les persones. Es treballa per aconseguir que B:SM disposi del capital humà amb gent preparada, motivada i ben organitzada, alineada amb els objectius i valors de l'empresa al servei dels clients i de la ciutat.

Amb el desenvolupament del Pla estratègic específic de la Direcció volem crear valor a través de les persones, contribuint estratègicament a la innovació, competitivitat i responsabilitat social de l'empresa.

Promocions internes i noves contractacions

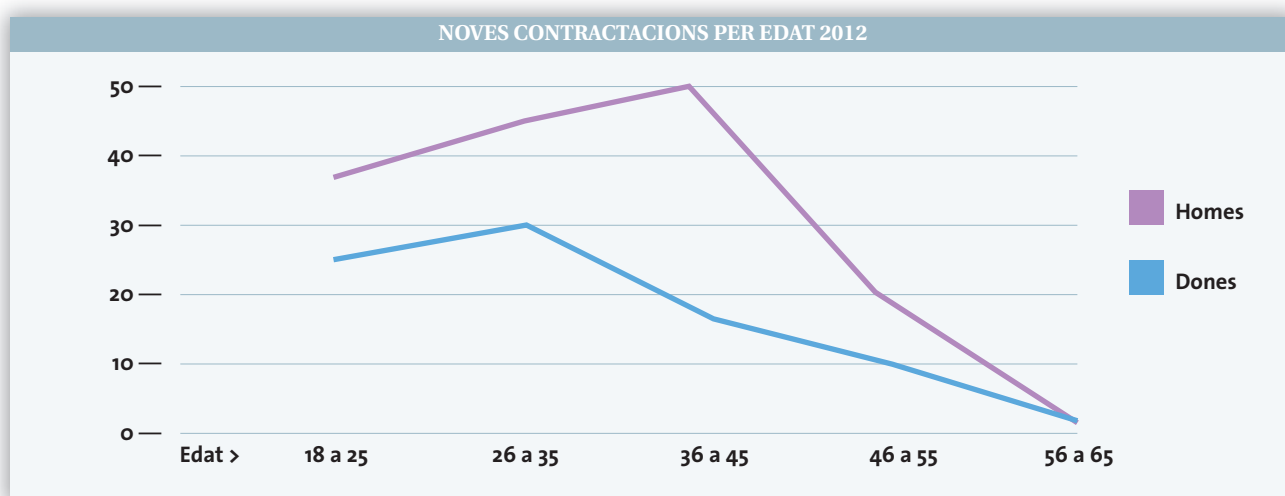
Al llarg de 2012 han tingut lloc diverses vacants de promocions internes per a diferents llocs de B:SM: l'Anella Olímpica, Serveis Corporatius, Aparcaments i Parc Zoològic, distribuïdes segons la taula següent:

PROMOCIONS INTERNES PER LLOC 2012				
Ubicació	Promoció interna	Vacant	Presentats	Seleccionats
Anella Olímpica	Tècnic comercial	1	10	1
Serveis Corporatius	Cap Àrea Consultoria i Desenvolupament	1	3	1
Aparcaments	Cobertura servei PAM (grup 7)	4	0	0
Parc Zoològic	Encarregat	1	13	1

Durant l'últim any la rotació de la plantilla per unitat de negoci es correspon amb el que mostra la taula següent:

CONTRACTACIÓ I ROTACIÓ PER LLOC 2012				
Unitat	Contractacions		Rotació	
	Dones	Homes	Dones	Homes
Anella Olímpica	0	4	2	2
Estructura	4	6	4	2
Aparcaments	14	83	25	103
Bicing	0	0	0	1
Estació Barcelona-Nord	3	1	4	1
Àrea	1	1	8	8
Grues	3	10	4	16
Suport a mobilitat	1	0	0	0
Montjuïc - Fòrum	0	4	0	4
Parc Zoològic	56	45	61	51
Total	82	154	108	188

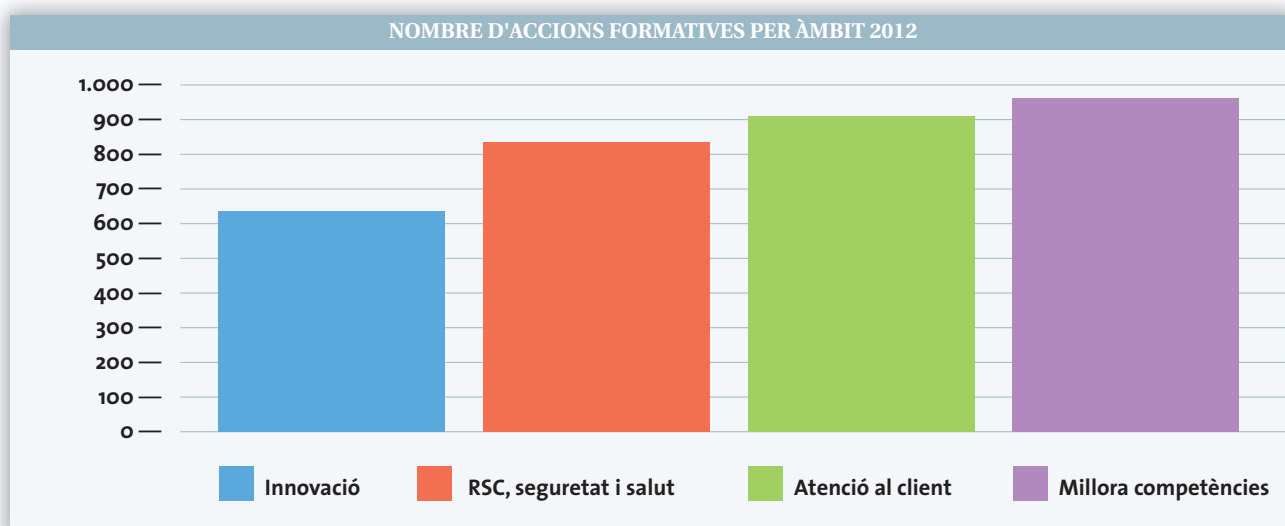
Les noves incorporacions s'han distribuït per edats i sexe tal i com s'observa a la figura següent, amb un predomini de personal jove nou a la plantilla. Respecte a la rotació de l'organització, el 87% respon a finalització de contractes temporals propis de les temporades altes.



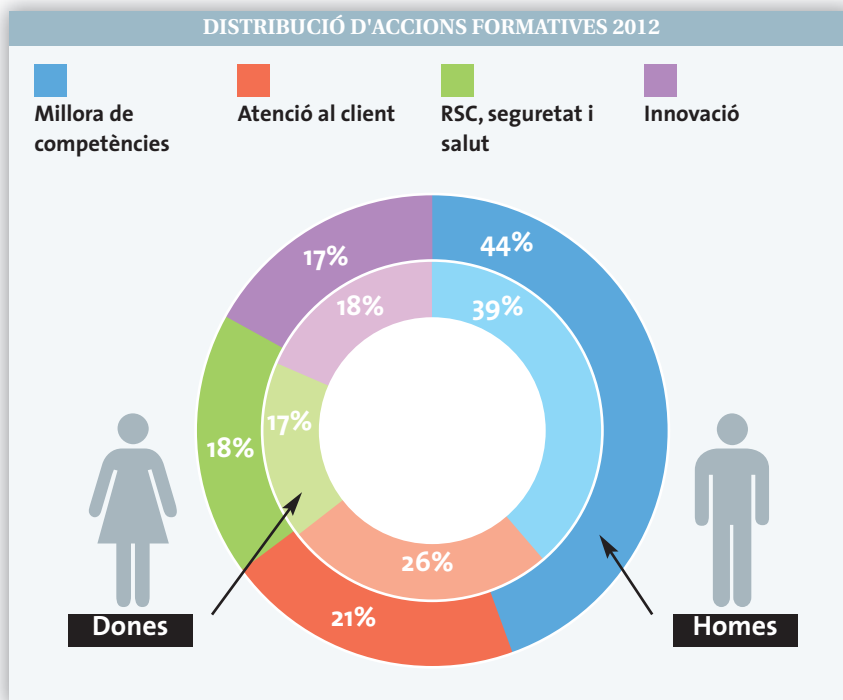
Formació i avaluació

Al llarg de 2012 s'ha seguit amb l'objectiu de proporcionar formació al personal de B:SM, però dissenyant les accions formatives tenint en compte l'optimització dels recursos. Un dels reptes del departament era aconseguir el màxim retorn d'inversió en concepte de bonificacions, que finalment s'ha assolit amb 158.323 €.

Durant l'any han dut a terme formació 981 participants distribuïts en diferents àmbits com innovació, RSC, atenció al client..., el 34% dels quals ha estat format internament, el 8% de forma mixta i el 58% externament.



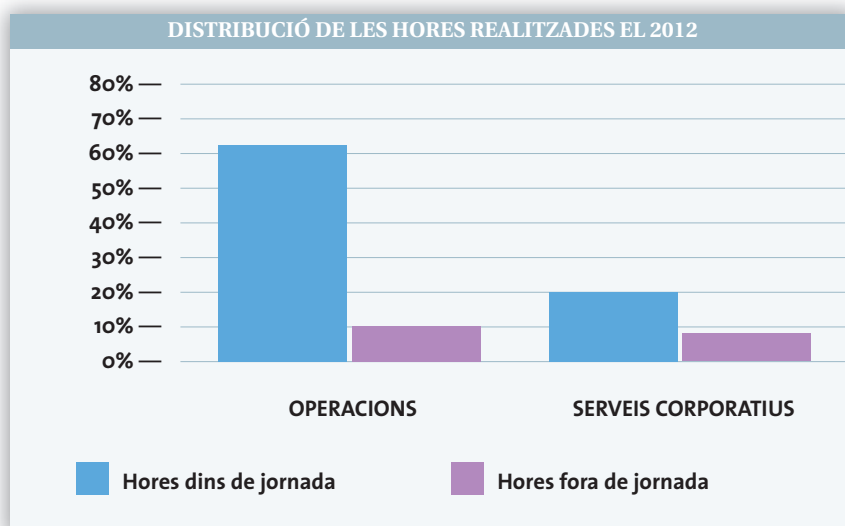
Per gènere, la distribució ha estat d'un 63,1% pel que fa a homes formats i un 36,9% de dones en les matèries d'innovació, RSC, seguretat i salut, atenció al client i millora de competències:



D'altra banda, el nombre d'accions formatives ha estat de 1.834, amb una representació de la plantilla del 80,01% i amb un grau de satisfacció mitjà de 4,34 sobre 5. Les hores per sexe i categoria es poden observar a la taula següent tenint de mitjana 21 hores per empleat.

HORES DE FORMACIÓ PER CATEGORIA 2012			
Categoria	Hores/individu home	Hores/individu dona	Total hores
Responsables	3.993	2.995	6.988
Comandaments intermedis	1.249	468	1.717
Tècnics	993	1.200	2.193
Operacions	8.755	2.922	11.677
Administració	204	1.806	2.010
Total	15.193	9.390	24.583

Aquestes hores, segons si es troben dins o fora de la jornada laboral es distribueixen com segueix:



Per tal de millorar la qualitat del servei i les prestacions laborals, com els darrers anys, hem fet servir com a eina d'avaluació del personal el *feedback* 360°. Aquest criteri valoratiu utilitza un mètode en què el 100% del personal rep una valoració de: companys de feina, directius, subordinats i clients. D'aquesta forma s'aconsegueix un *feedback* més objectiu que amb els mètodes tradicionals de recepció exclusiva del comandament directe, i s'aconsegueix un desenvolupament del personal i una millora contínua de les tasques.

També hi ha altres mecanismes interns de les unitats de negoci que permeten dissenyar plans de formació concrets per als empleats com el client misteriós, les "miniauditories express" o la certificació ISO. A partir d'aquests mecanismes s'ha pogut realitzar formació als aparcaments, a grues i a l'Anella Olímpica en temes com l'atenció al client, la qualitat, el medi ambient o la prevenció de riscos laborals.

Comunicació interna

Sent B:SM una empresa amb una tipologia de negocis molt diferents i amb un gran ventall de treballadors i variats centres de treball, cal aprofitar les possibilitats que ens ofereixen les noves tecnologies, especialment per informar a tothom d'una manera global i immediata. La comunicació interna de l'empresa es du a terme a través de 5 canals:

- **El Portal de l'Empleat.** La nova versió de la intranet de B:SM, es caracteritza per una nova imatge i una nova estructura, una ampliació de continguts i millor accessibilitat. S'incorpora, per a tots els empleats, la possibilitat de fer-hi consultes i tràmits, així com la possibilitat d'utilitzar el seu correu

corporatiu des de qualsevol ordinador, tant intern com extern. Durant l'any 2012, hi va haver 337.74GB de transferència de dades i d'informació.

- **Circuit tancat de TV:** 13 monitors instal·lats en diferents lloc de treballs emeten continguts d'interès intern de la companyia. Al llarg de 2012 s'han emès 238 continguts diferents. A més, hi ha 4 monitors en espais comuns de públic que emeten continguts externs.
- **Taulells d'anuncis:** s'hi col·loquen continguts de reforç de missatges destacats.
- **Els comunicats d'empresa** (correus electrònics): s'han enviat als empleats 80 comunicats durant el 2012.
- **Finestra de LOPD** (pantalla inicial que es carrega en arrencar el PC de la feina): en aquesta primera pantalla, que es va començar a utilitzar des de Comunicació Interna a partir de l'agost, s'hi han emès 15 continguts diferents. Gràcies a aquests canals d'informació/comunicació s'ha pogut fer una difusió més àmplia d'actes, comunicats i informacions, tant interna com externa.

4.2. RSC

Les accions i principals assoliments en matèria de RSC el 2012, classificades pels blocs temàtics definits, van ser:

ACCIONS I PRINCIPALS ASSOLIMENTS EN MATÈRIA DE RSC EL 2012					
Acció Social	Participació, igualtat i benestar	Salut i treball	Medi ambient	Consum i contractació responsable	Comunicació
Col·laboracions: • <i>Spinning Solidari</i> • Pedaleja x UNICEF	I edició del Premi Participació en les Millores	Auditoria legal del Servei de Prevenció superada amb èxit	III edició del Premi de Medi Ambient		Primera Memòria Sostenibilitat
Campanyes solidàries: • Recollida de roba (Roba Amiga) • Campanya de Nadal: recollida d'aliments amb el Banc d'Aliments, joguines i llibres amb Joguines sense Fronteres i Fundació Pare Manel	Accions d'igualtat: contractació de 3 dones a la Unitat de Grues com a personal operatiu	Campanya «B:SM et cuida»: prevenció dels accidents laborals en carretera, en bici i <i>in itinere</i>	Adhesió al nou Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022 (Agenda 21 de Barcelona) Renovació de la certificació ISO 14001 a l'Anella Olímpica	Criteris RSC en contractació, en concepte de reserva social (505.357,70 euros)	Butlletí informatiu de RSC
	B:SM finalista als Premis Telefónica Ability Awards	1a Formació integral de prevenció de riscos laborals i medi ambient: Riscos i emergències per la salut i l'entorn			

Del 2012 se'n desprèn que el repte pendent és fer extensible aquesta estratègia a tota l'organització, implicar tant al personal operatiu com als seus responsables i animar tothom a participar en les campanyes que impulsem.

A més, ens plantegem aproximar-nos als treballadors com a un dels grups d'interès prioritaris per tal de captar les seves sensibilitats en la matèria i adequar l'estratègia als seus interessos.

Per tot això, per al proper any, les perspectives plantejades com a desenvolupament de l'RSC són:

ACCIONS I PRINCIPALS PLANTEJAMENTS EN MATÈRIA DE RSC PER AL 2013					
Acció social	Participació, igualtat i benestar	Salut i treball	Medi ambient	Consum i contractació responsable	Comunicació
Campanya difusió i sensibilització sobre l'RSC a B:SM «Això és RSC»					
Campanyes solidàries: • Recollida de roba (Roba Amiga) • Campanya solidària per Sant Jordi • Campanya solidària de Nadal	II edició Premi Participació en les Millores	Campanyes divulgatives sobre salut i benestar	Renovació Plans d'Acció Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022 (Agenda 21 de Barcelona) Nova certificació ISO 14001 a la Divisió Montjuïc-Fòrum Manteniment de la certificació ISO 14001 a l'Anella Olímpica	Augmentar la contractació en concepte de reserva social (segons indicacions Ajuntament de Barcelona)	Segona Memòria sostenibilitat
	Enquesta d'interessos RSC 2014 a B:SM	Millora tecnològica: implantació nova eina per a la gestió de la PRL a B:SM	IV edició del Premi de Medi Ambient		Butlletí informatiu de RSC sobre diverses temàtiques d'interès general, actualitat, etc.

Acció social

En el marc de B:SM Solidari, el 2012:

- Hem fet dues **recollides solidàries de roba**, una prova pilot al gener i una altra a la primavera, aprofitant el canvi de vestuari del personal de l'empresa i coincidint amb el canvi d'armari, per col·laborar amb el projecte d'interès social que promou Roba Amiga. En total 580 kg o, el que és el mateix, gairebé 3.000 samarretes i 700 pantalons per tenir un segon ús amb la reutilització i el reciclatge.
- Al juliol vam participar a la tercera edició de “**Spinning Solidari: pedalejajaxUnicef**”, organitzat per DiR, els fons del qual es destinen a programes d'educació a Etiòpia. B:SM hi va participar amb un grup de bicicletes que va posar a disposició dels empleats gratuïtament.
- Al Nadal vam fer una campanya de sensibilització dirigida als seus treballadors per col·laborar amb un dels col·lectius més afectats per la crisi: els infants. La campanya es va iniciar amb la crida participativa per col·laborar amb el **Banc dels Aliments** aportant menjar infantil a aquesta fundació. D'altra banda, es va convidar a la participació en una **recollida de joguines i llibres infantils** en bon estat. A tal efecte, es van habilitar sis llocs de recollida en diferents instal·lacions per fer més àgils les aportacions destinades a l'associació sense ànim de lucre Joguines Sense Fronteres i a la Fundació Pare Manel.

Paral·lelament a aquestes iniciatives solidàries de caràcter corporatiu, les divisions han participat i col·laborat en campanyes concretes que es descriuen en els seus apartats respectius.

Participació, igualtat i benestar

Actualment, de la plantilla mitjana d'empleats el 31,94% són dones, amb una edat mitjana de 42,28 anys, tres anys més jove que la dels homes. Els esforços que s'han dedicat a la paritat queden palesos en la progressiva incorporació de la dona a la plantilla: en aquest 2012 destaca que per primera vegada s'han contractat 3 dones per la cobertura del servei de grua en temporada estival i posteriorment 2 d'elles van ser contractades per a diversos interinatges.

També, per permís de paternitat, segons estableix el Conveni, corresponen als nostres empleats 17 dies de permís, 2 dies més que els regulats ja que per naixement s'atorguen 2 dies més. Aquest permís s'aplica arran de l'entrada en vigor de la Llei d'Igualtat. Per això, abans del 2007 no hi ha cap permís de paternitat concedit. Aquest any només una persona no ha demanat el permís de paternitat. La totalitat dels beneficiaris d'aquest permís torna a la feina després de les llicències concedides, no hi ha baixes, ni immediates ni passat un any, associades a aquest permís.



MATERNITATS I PATERNITATS PER ANY			
Anys	Maternitat	Paternitat	Total B:SM
2007	15	11	26
2008	5	13	18
2009	18	27	45
2010	7	11	18
2011	21	26	47
2012	12	23	35

D'altra banda, en el marc de la participació, el maig de 2012 va tenir lloc el lliurament del **I Premi de Participació en les Millores**. Aquest premi va dirigit als treballadors per presentar idees que millorin la qualitat de la gestió empresarial. De les més de 280 millores rebudes, es va atorgar el màxim guardó a les propostes "Aplicació d'aparcaments per a navegadors" del treballador Miguel Ángel García Escudero, "Limitador d'alçada sonor als dipòsits de la grua" de Matías Sánchez i "Compactadora de fulles al Zoo" d'Eulàlia Bohigas.



Seguint amb els premis però en aquest cas, concedit a B:SM, el 2012 hem estat guardonats pels premis Telefónica Ability Awards. Els guardons distingeixen les organitzacions privades i públiques espanyoles que desenvolupen models de negoci sostenibles amb la inclusió de persones amb discapacitat, siguin empleats, proveïdors o clients. També reconeixen les bones pràctiques en matèria d'accessibilitat, selecció, formació, prevenció o desenvolupament de productes i/o serveis dirigits a aquestes persones. B:SM ha estat escollida entre les 50 companyies Ability, i ha obtingut el segon premi dins la categoria Prevenció i Retenció.

Treball

Aquest ha estat un any intens i singular pel que fa a les relacions laborals, que han passat a un primer pla: legislació canviant, negociacions, etc. Arran del RD 2/2012 de 29 de juny de Pressupostos Generals del Estat s'ha procedit a la negociació de mesures de flexibilitat als calendaris laborals del Zoo per a l'any 2013, amb una ampliació de la jornada laboral i una part d'aquesta en borsa d'hores flexibles.

Durant l'any hi ha hagut 3 convocatòries de vaga amb un total de 1.501 jornades de vaga, una convocada pels sindicats de l'empresa i dues vagues generals de tot l'Estat. Allò que les ha motivat ha estat l'aplicació de diferents reials decrets, primer l'RD 20/2012, pel qual es congelava la pujada salarial, sumat a l'aplicació de la Reforma Laboral que entrava en vigor el 12/2/2012 i després el real decret que suprimeix la catorzena part del salari. B:SM ha garantit en tot moment tant els serveis mínims com el dret a vaga del seu personal i les instal·lacions i activitats han pogut obrir i desenvolupar-se sense incidències destacables.

A més a més, s'ha iniciat la negociació col·lectiva dels convenis de B:SM (2009-2012) i Zoo (2008-2011), els quals han estat vigents durant el 2012 donant cobertura al 86% de la plantilla. L'octubre de 2012 es van constituir les comissions negociadores de tots dos convenis. Finalment, el desembre de 2012, destaca la Taula Negociadora del Conveni B:SM, SA i com a conseqüència del Reial Decret 20/2012 en referència a l'eliminació de la catorzena part del salari de 2012, s'acorda l'oferiment de l'avançament de les pagues. Aquest preacord va ser ratificat pel 92% dels treballadors, que van votar en referèndum amb el 51% de participació.

Salut i seguretat

Campanyes anuals i campanyes de sensibilització

El Servei de Prevenció, dins de la seva preocupació per vetllar per la salut integral dels treballadors de l'empresa, ha realitzat com cada any una campanya de vacunació de la grip comú i del tètanus i campanyes puntuals per incentivar els hàbits saludables i la qualitat de vida.

Sota el lema "B:SM et cuida", al llarg del 2012 s'ha dut a terme:

- la campanya de prevenció dels accidents laborals en carretera,
- la campanya de prevenció dels accidents laborals en bici,
- la campanya de prevenció dels accidents laborals *in itinere*.

Comitès de seguretat i salut

Les reunions del Comitè de Seguretat i Salut, instaurades en el Conveni col·lectiu, són un procés que permet que anem més enllà del que marca pròpiament la llei. Aquestes tenen lloc normalment amb una periodicitat mensual, representen la totalitat dels empleats i estan formades de manera paritària per un total de 10 representants entre empresa i treballadors.

A banda, també es fan reunions més específiques per tractar temes que afecten tot el personal de l'empresa, com els monogràfics de vestuari i de seguretat.

Auditoria del Servei de Prevenció

Durant l'abril del 2012 es va dur a terme l'auditoria legal del Servei de Prevenció que es recull en l'art 30.6 de l'actual Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95.

Aquesta auditoria s'ha de dur a terme cada 4 anys per una empresa acreditada amb auditors tècnics de prevenció i experts en aquesta disciplina. L'empresa encarregada per realitzar l'auditoria va ser AUDELCO i va concloure amb èxit, millorant resultats anteriors.

Formació

Aquest any destaca la primera formació integrada en Prevenció i Medi



Ambient a la Divisió de l'Anella Olímpica anomenada "Riscos per a les persones i per a l'entorn". L'èxit de la proposta ha promogut la planificació de més sessions formatives d'ambdues disciplines per al proper any 2013 que recordin temes de prevenció de riscos al lloc de treball, primers auxilis i situacions d'emergència identificades com vessaments accidentals, incendis o avisos de bomba.

Seguretat

En compliment del Reial Decret 82/2010, hem disposat a totes les instal·lacions per on habitualment circulen moltes persones, tant pròpies de l'organització com personal de públic, la instal·lació d'aparells de cardioprotecció, coneguts com DEA. Les instal·lacions que en tenen són l'Anella Olímpica, Montjuïc-Fòrum, Estació d'Autobusos i Zoo.

Posteriorment, s'han iniciat, seguint amb el compliment d'aquesta normativa, les elaboracions dels plans d'autoprotecció que afecten aquestes instal·lacions. A causa de la complexitat del projecte, s'ha planificat per a la seva execució durant els anys 2012-2013.

Ergonomia i psicologia aplicada

Durant el 2012 s'han seguit realitzant avaluacions de riscos psicosocials, tenint aquest any com a grup diana la Unitat d'Aparcaments. Gràcies al mètode emprat, s'ha disposat de la col·laboració d'un grup de treball multidisciplinari, anomenat *l'observatori permanent*, que com a la resta d'ocasions, ha estat format per treballadors de la unitat, responsables, delegats de prevenció i personal del departament de persones i RSC. Aquest grup de treball ha permès treballar de manera global la situació de la unitat i fer més enriquidors els resultats.

INDICADORS DE BAIXA PER ACCIDENT LABORAL (2012)

DONES						HOMES				TOTAL			
TIPUS		I. INCIDÈNCIA		DUR. MITJANA		I. INCIDÈNCIA		DUR. MITJANA		I. INCIDÈNCIA		DUR. MITJANA	
DIVISIONS		Mens.	Anual	Mens.	Anual	Mens.	Anual	Mens.	Anual	Mens.	Anual	Mens.	Anual
Estruc. corporativa		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Grues		4,35	0,68	8,00	13,00	2,20	3,50	23,60	22,26	2,40	3,24	21,00	22,08
Àrea		1,45	1,38	19,00	22,57	1,57	1,14	8,25	28,43	1,53	1,23	11,83	26,10
Aparcaments		0,00	0,29	0,00	22,00	0,00	0,54	0,00	28,18	0,00	0,48	0,00	27,23
Estació+Sup.		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bicing		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,13	0,00	4,00	0,00	2,63	0,00	4,00
Anella Olímpica		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Montjuïc-Fòrum		0,00	0,79	0,00	7,00	11,11	3,36	12,00	16,50	5,26	2,04	12,00	14,60
Zoo		0,00	0,33	0,00	116,33	0,00	0,39	0,00	10,25	0,00	0,36	0,00	55,71

Índex incidència = Nre. d'accidents per cada 100 persones exposades

Aquests indicadors formen part dels indicadors d'absentisme, els quals podem desglossar en baixes per contingències comunes, maternitats i paternitats i accidents laborals, i així establir un total. A B:SM l'absència a la feina es justifica utilitzant un document acreditatiu de la baixa. La relació per contingència comuna ha baixat 0,54 punts en homes i augmentat 0,19 en dones, esdevenint del 4,41% i del 5,72%. Les maternitats han estat del 0,89% i les paternitats del 0,11%. Els accidents laborals, del 2,06% en homes i del 1,81% en dones, han augmentat en ambdós sexes 0,39 punts. La taxa de malalties professionals i de víctimes mortals roman constant a zero. D'aquesta manera, els percentatges totals d'absentisme entre homes i dones són de 6,59 i 8,43 respectivament o, el que és el mateix, 0,03 punts menys en homes i 0,26 en dones. Per tal de reduir aquests valors aquest any hem inicial el Pla d'absentisme, en què participen diverses unitats per fer-ne el seguiment i proposar mesures d'actuació.

Medi ambient

A B:SM som conscients de la importància de valorar el medi ambient, per això ens sentim responsables de l'impacte ambiental de les nostres activitats i tractem de mantenir l'equilibri ecològic global amb l'objectiu d'anar més enllà de les nostres obligacions legals. Com a empresa responsable i compromesa, treballem per incorporar les millors pràctiques de gestió i fer un bon ús dels recursos disponibles.

Tota activitat està aixoplugada dins la Política de Medi Ambient de B:SM, on s'integren els eixos estratègics, els valors i els compromisos.

CONSUM RECURSOS				
Recurs	Divisió	2010	2011	2012
Electricitat (kWh)	Total	20.410.063	18.534.984	17.296.632
	Aparcaments	7.862.432	7.231.780	6.169.860
	Transports	1.618.499	1.482.955	1.381.454
	Zoo	2.852.778	2.856.058	3.142.824
	Anella Olímpica	7.413.801	5.683.721	5.510.495
	Montjuïc-Fòrum		745.759	563.627
	Oficines	662.553	534.711	528.372
Gas (kWh)	Total	1.545.941	3.782.592	3.851.258
	Zoo	1.307.176	1.742.647	1.786.384
	Anella Olímpica	238.765	2.039.945	2.064.874
Aigua (m3)	Total	366.043	364.174	420.128
	Aparcaments	7.926	7.335	6.281
	Transports	10.746	12.762	13.367
	Zoo	285.257	289.080	351.493
	Anella Olímpica	61.355	44.882	43.571
	Montjuïc-Fòrum		9.416	4.610
	Oficines	759	698	806



L'electricitat que fem servir

El consum d'electricitat respon a la cobertura de la il·luminació, climatització, equips i maquinària de les diferents instal·lacions.

En totes elles les premisses d'eficiència i estalvi han estat a l'ordre del dia durant tot l'any amb diferents missatges de difusió interna, com la comunicació de temperatures adequades per una bona climatització o els avantatges d'apagar els ordinadors en finalitzar la jornada laboral.

A les diferents divisions, amb voluntat de reduir el consum, segueixen implantant mesures que contribueixen a aquesta causa, com:

- El pla ¼ de volta als aparcaments, la reducció estimada del qual en kwh en el període 2011-2012, és del 15,34%.
- L'efecte de la implantació dels tubs TL-5 a l'aparcament de Siracusa, que representa una reducció estabilitzada en el consum per il·luminació d'un 36%.
- La implantació combinada de cèl·lules de detecció de presència i tubs LED als ascensors, ha significat una reducció de la potencia instal·lada d'un 38,8% i econòmicament ha suposat 1.546.36 € d'estalvi.
- La primera fase de la implantació de tubs LED a 9 punts del Zoo, amb una reducció del consum del 94%, 5.454 W.



El gas natural que ens escalfa

El consum de gas natural al Zoo majoritàriament respon a la necessitat que tenen les instal·lacions d'animals, constant i similar entre els anys. Varia en funció de la climatologia i de la construcció o renovació de noves instal·lacions. Pel que fa a l'Anella Olímpica, el consum està molt lligat al nombre i tipologia d'actes i activitats que tenen lloc a les instal·lacions al llarg de l'any. És per aquest motiu que el consum pot fluctuar d'un any a un altre sense que necessàriament estigui lligat a la renovació d'equips o modificació de les instal·lacions.

L'aigua que consumim

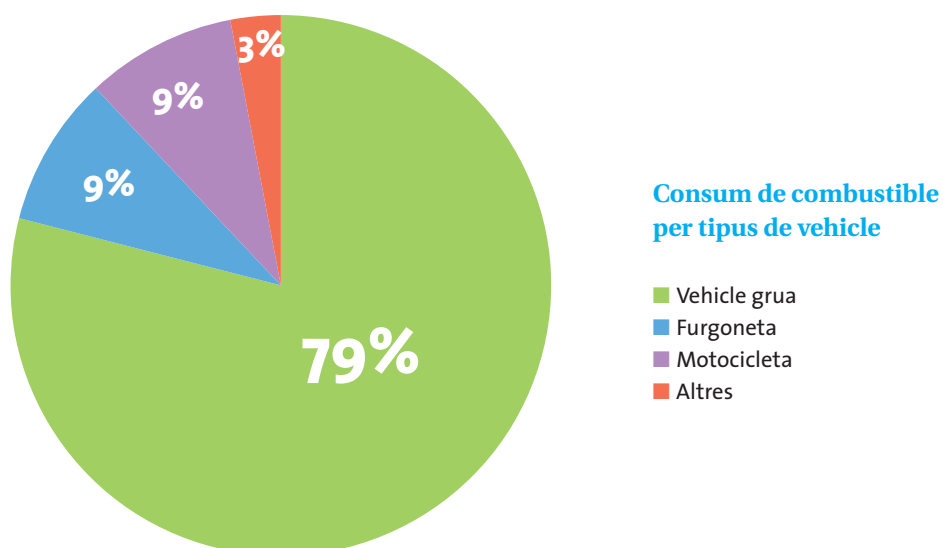
El consum d'aigua respon a la cobertura de serveis sanitaris, de neteja i de reg de B:SM. Per les característiques del recinte del Zoo de Barcelona, tal com s'observa a la taula anterior, aquest és el principal consumidor d'aigua de l'empresa. Un consum distribuït per usos tals que: renovació d'aigua de basses i llacs (30%), tasques de neteja (18%), sistema de reg (9%), aigua sanitària a vestuaris i lavabos (5%), serveis de restauració i consum dels animals (1%). El 37% restant, correspon a pèrdues a xarxa de distribució de canonades enterrades, llacs i basses, fet que fa variar interanualment molt el consum. Val a dir que el perfil de consum anual del Zoo té un comportament estacional clar, amb major consum al estiu, ja que moltes de les activitats que comporten un consum significatiu d'aigua tenen major freqüència durant l'estiu.



Seguint amb la voluntat de B:SM de ser eficients en el consum de recursos, s'ha elaborat un document diagnòstic amb mesures d'estalvi pel consum d'aigua del Zoo, i s'han transmès a totes les divisions directrius d'optimització. Per això s'ha seguit treballant per l'adequació de les instal·lacions amb dispositius d'economització, com per exemple la prova pilot d'instal·lació de 10 urinaris secs a l'Estadi Olímpic i la continuació amb el tractament biològic per a la neteja dels llacs del Zoo.

Els vehicles que ens desplacen

Actualment el nostre parc de vehicles es distribueix segons la figura següent:



Tot i estar format principalment per combustibles fòssils, seguim amb l'aposta de triar aquells que tinguin un menor impacte ambiental i satisfacin les necessitats del servei. En aquest sentit durant el 2012 en la renovació de les furgonetes del Bicing s'ha optat per vehicles que compleixen la norma CE euro-5. D'altra banda, disposem d'un vehicle de gas natural a l'Àrea de Manteniment que dona servei a les divisions d'Aparcaments i de Transports. Al Zoo, s'utilitzen bicicletes per als desplaçaments interns, així com també alguns vehicles elèctrics. Com l'any passat, el 2012 el Parc del Fòrum ha seguit disposant de tres motos elèctriques. Paral·lelament, la Unitat d'Aparcaments té des de 2011 el seu propi cotxe elèctric i durant 2012 s'han utilitzat motos elèctriques en concepte de lloguer. També durant l'any 2012 s'han seguit realitzant proves de motos elèctriques per al personal tot i que si bé algunes han estat satisfactòries, encara no assolixen el nivell desitjat per desenvolupar les tasques de treball habitual de tot el personal en moto.

D'altra banda, està previst que a principis d'any la Unitat d'Aparcaments afegeixi tres vehicles elèctrics biplaça per al personal d'aparcaments en cotxe.

Gestió i minimització de residus

Les instal·lacions de B:SM generen residus de tipologia especial com fluorescents, aerosols, piles... i de tipologia no especial trobant dins d'aquests fraccions de tipus domèstic (rebuig, paper, vidre i envasos) i d'altres residus com fusta, runa, ferralla, etc. Els residus domèstics de B:SM es gestionen a través de la recollida municipal i la resta estan controlats i gestionats a través d'altres gestors autoritzats. Els principals punts de generació de residus són les instal·lacions de l'Anella Olímpica, el Zoo i Manteniment de les divisions d'Aparcaments i de Transports.

Tenim en compte el reciclatge: la separació segregada dels residus, fent esforços per maximitzar-ne la separació i un cop fet això establir mecanismes per potenciar-ne la minimització.

	Valorització	Tractament	2010	2011	2012
Fems	V81, V83, V85		998,40	656,19	667,90
Tònors	V54	T12	0,82	0,74	0,66
Llaunes	V51, V41	T12	0,17	0,18	0,19
Runa	V71	T12, T15	266,68	143,10	87,74
Residus sanitaris	V46	T12, T21	1,04	0,34	0,14
Animals morts	V31, V83	T36, T21, T32	2,81	1,51	2,70
Matèria orgànica	V11, V61, V85		232,90	209,36	184,57
Moqueta	V14		7,81	17,74	10,82
Equips elèctrics i electrònics	V83, V85	T12	0,29	4,12	1,49
Fusta	V13, V61		9,42	16,29	11,33
Ferralla	V41		14,35	7,34	5,48
Matèria vegetal	V15, V61	T12	329,25	369,00	446,5
Poda/fulles	V12, V61			25,72	18,00

Cada dia més ens esforcem per comptabilitzar més rigorosament els residus no especials adequant i potenciant la recollida selectiva. Per aquest motiu i per la disponibilitat d'algunes dades de residus domèstics, no apareixen les quantitats retirades d'envasos, paper, vidre i rebuig. La recollida d'aquestes fraccions es fa a través de la gestió municipal a totes les divisions. A l'Anella Olímpica el 2012 s'ha establert un mètode per poder estimar correctament les quantitats retirades, però fins a la data les xifres no són fiables.

Residus Especials (Tn)	Valorització	Tractament	2010	2011	2012
Envasos contaminats	V51	T21, T36, T13	0,90	0,68	1,08
Draps i absorbents	V13, V41	T24, T21, T22, T13, T31, T36	1,12	0,64	0,55
Aerosols		T32, T13	0,03	0,03	0,05
Piles	V44		3,62	4,33	0,13
Fluorescents	V41		0,77	0,60	1,39

III Premi Medi Ambient

El Premi B:SMedi Ambient està dirigit a les divisions de l'empresa per potenciar la contribució proactiva amb el medi ambient dins del grup. Aquesta tercera edició ha girat al voltant dels comportaments i projectes més sostenibles relacionats amb la regla de les 4R (repensar, reduir, reutilitzar i reciclar) en qualsevol temàtica per tal de repensar les nostres pràctiques i aconseguir ser més responsables. Van presentar-se quatre projectes divisionals, dos de les empreses participades al cent per cent i un de serveis corporatius. Va guanyar el Projecte de climatització geotèrmica de l'Estació Barcelona Nord, un gran projecte en estudi, innovador i eficient que podria comportar estalvis significatius.

4.3. Màrqueting, Comercial, Comunicació, Estudis i R+D+I

El Pla estratègic s'ha fet de manera conjunta per les unitats de Màrqueting, Comercial, Comunicació, Estudis i R+D+I amb la visió de contribuir al disseny i desenvolupament del model de ciutat a través de la innovació i de la proposta de solucions sostenibles i eficients. Així es vol assolir l'excel·lència en els serveis que B:SM presta als ciutadans per encàrrec de l'Ajuntament, obtenint-ne el reconeixement i posant en valor el seu màxim rendiment social i econòmic.

Màrqueting

Dins els fets més rellevants d'aquest 2012, es pot fer esment de l'increment de més d'un 70% dels ingressos generats per patrocinis publicitaris en mitjans de premsa escrita experimentat pel Zoo de Barcelona i pel Tibidabo, gràcies a una negociació anual i agrupada.

D'altra banda, hem aconseguit que B:SM aportí valor a les polítiques municipals amb la implantació de forma acurada i rigorosa de la marca de l'Ajuntament a les nostres campanyes publicitàries.

S'ha impulsat la recerca de propostes de màrqueting tecnològic enfocades a la tipologia, objectius i necessitats de cada negoci, a més de la seva posterior implantació i seguiment.

A més, aquest any hem assessorat els negocis en la concepció i desenvolupament dels webs de nova creació per mantenir una línia corporativa, com en el cas dels webs d'Aparcaments i d'Àrea Verda.

Finalment, s'han enriquit els plans de màrqueting de cada negoci, identificant els punts de treball comuns de les activitats i oferint una visió corporativa del full de ruta definit. Per exemple, es va plantejar l'acció Pack Regal Zooclub i Tibiclub, enfocada a captar nous socis, incrementar el tràfic dels seus webs i incrementar el consum intern als parcs.

4.4. Comercial

Des de la Unitat Comercial el 2012 s'han desenvolupat i liderat projectes de patrocini per als negocis, a demanda o proposats per la mateixa Unitat Comercial, per generar ingressos econòmics i/o estalvi en costos de producció. També s'ha vetllat pel correcte acompliment dels patrocinis al llarg de la seva vida i en el marc de cada negoci, com la consecució dels Patrocinadors del Zoo en forma de Producte Oficial (Campofrío i Nespresso), de dos Adoptants d'Honor (Mimaki i Llet Nostra) i els del 120è Aniversari del Zoo, així com el cupó de l'ONCE creat per aquest motiu.

També hem desenvolupat els plecs tècnics dels concursos de cervesa i aigua mineral i de refrescos per a les instal·lacions olímpiques, adjudicats a San Miguel i Cobega respectivament.

D'altra banda, l'assessorament als negocis en termes comercials ha esdevingut un element homogeneïtzador de les condicions comercials dels negocis, amb el valor del *know how* a les respostes de les sol·licituds plantejades, com el catàleg comercial dels espais del Fòrum-BTM, diferents serveis del Bicing i el pla comercial d'Aparcaments.

4.5. Comunicació i Premsa

Aquest 2012 hem revisat continguts i posat al dia els webs del Zoo, Àrea, Bicing i B:SM, tot incorporant novetats a les pàgines d'inici, segons uns criteris de prioritats, supervisant els textos existents i els de nova creació. També s'ha difós la informació a les xarxes socials, revistes i altres canals.

Pel que fa les publicacions, el 2012 s'han editat, maquetat i redactat dos números de la revista *BCN Serveis*, s'ha donat suport a la revista *Zoo Oh* i a la *Memòria de sostenibilitat 2011* i s'ha participat a la *newsletter* dirigida als abonats dels nostres aparcaments *Aprop.*

Respecte a les xarxes socials, hem generat diàleg amb els nostres seguidors i els hem mantingut informats puntualment. S'han fet canals atractius segons la xarxa social que es tractés, i s'han creat dos nous canals: Twitter Aparcaments i Instagram a Tibidabo.



D'altra banda, s'ha redactat informació per a dossiers i notes de premsa de Bicing, Aparcaments, Zoo i Tibidabo, i s'ha gestionat la nostra difusió als mitjans, com per exemple amb la preparació d'entrevistes a ràdio i televisió del 5è aniversari Bicing i del 120è del Zoo.

4.6. Assessoria Jurídica, Contractació i Compres

El principal fet de 2012 d'aquest departament és la seva constitució com a unitat dependent de la Sotsdirecció d'Operacions, a banda del desenvolupament del Pla estratègic. Aquest pla, en la mateixa línia que el general, està creat pensant en l'eficiència del servei i en l'orientació estratègica, així com en l'adaptabilitat organitzativa a un entorn canviant aportant el millor servei a als nostres clients des d'una posició transversal per permetre una capacitat de decisió més àmplia amb l'objectiu de facilitar que B:SM pugui disposar de les condicions més avantatjoses en la contractació.

La voluntat d'optimitzar el servei i simplificar els procediments interns s'espressa amb la preparació de dos projectes de gran calat per B:SM i amb data prevista d'implantació per l'inici del 2013: el procediment de millora del procés de licitació i el projecte de portal d'entrada de consultes jurídiques.

El procediment de millora del procés de licitació, amb la col·laboració del Departament d'Administració, vol assolir el compliment dels terminis legals de forma general en les licitacions i resoldre els problemes tècnics derivats de la interrelació entre el Programa de gestió financera i el Programa de gestió dels expedients de licitació. La interdependència d'aquests dos programes provoca ineficàcies en la nostra feina, per tant és necessari fer un control més eficient del procediment, incrementar la productivitat i millorar la qualitat dels inicis d'expedients amb la finalitat de proporcionar més agilitat en les licitacions.

El projecte de portal d'entrada de consultes jurídiques permetrà posar a l'abast dels nostres clients la manera més senzilla per treballar l'un amb l'altre i fer una millor gestió de les peticions de servei, concretant els terminis. Això permetrà donar un millor servei al client i crear una línia més efectiva de treball amb els departaments i ens portarà a conèixer, a través dels indicadors de referència de servei, els nostres nivells d'eficiència i ens permetrà fer les accions adequades per millorar-lo. A més a més, a través de les respostes dels clients, serem conscients de les possibilitats de millora dels servei, tant pel que fa al termini com la qualitat de servei, per tal d'arribar a donar suport des de l'àmbit jurídic a tots els aspectes de la gestió de les divisions i els departaments.

D'altra banda, per tal de consolidar el rol del Departament, properament també es potenciarà l'ús de les plataformes digitals per simplificar els procediments de licitació i la racionalització de les compres mitjançant l'homologació de proveïdors.



Compra i contractació responsable

Amb la voluntat de fomentar els objectius socials en la contractació, mostrem la taula de seguiment d'implementació de reserva social per tipus de contracte de l'any 2012:

RESERVA SOCIAL PER TIPUS DE CONTRACTE 2012				
CONCEPTE	Tipus contracte: menor, negociat, obert, restringit	TIPUS EMPRESA: centre especial treball, empresa inserció	NOM EMPRESA	IMPORT ADJUDICAT (AMB IVA)
Serveis auxiliars	OBERT	Centre especial de treball	INTEGRA MANTENIMENT, GESTIÓ I SERVEIS INTEGRATS CET CATALUNYA, SL	389.235,93 €
Serveis de missatgeria, correspondència i distribució	MENOR	Centre especial de treball	JOIA CET	3.321,22 €
Serveis auxiliars	OBERT	Societat anònima	NARGY, SL	58.926,00 €
Serveis d'arts gràfiques	MENOR	Empresa inserció	ICARIA INICIATIVES SOCIALS, SAL	55.539,55 €
Serveis de neteja	OBERT	Societat anònima	GRUMAN'S, SA	57.261,00 €
				505.357,70 €

4.7. Serveis Tècnics

El compliment de la missió estratègica de la Divisió implica determinar els criteris tècnics amb què es realitzen les diverses activitats, des del projecte fins al manteniment: gestionar la definició de les necessitats i requeriments per iniciar la seqüència, impulsar i dirigir els projectes, efectuar la gestió de les obres i homogeneïtzar els criteris per a la realització del manteniment posterior. Tot plegat amb la finalitat d'impulsar l'activitat de B:SM com a promotors d'obres d'acord amb l'estratègia de B:SM i les necessitats i demandes de l'Ajuntament, i donar el servei adequat al ciutadà en termes de qualitat, cost i termini. En aquest marc, durant l'any 2012, la Divisió de Serveis Tècnics ha dut a terme un seguit d'actuacions de gestió de diversos projectes i obres. Entre aquests, hem de destacar per la seva importància:

- Finalització del projecte d'aparcament subterrani al carrer del Marquès de Mulhacén, iniciat el 2011, i inici de la seva construcció, amb una previsió de 264 places en cinc plantes subterrànies.
- Redacció dels projectes d'adaptacions i millores en el Palau Sant Jordi i inici de les obres corresponents, amb l'objectiu de preparar aquesta infraestructura per a la celebració dels Campionats Mundials d'Handbol i els Campionats Mundials de Natació, previstos per a la primera meitat del 2013.
- Redacció del projecte de rehabilitació estructural de la infraestructura de la plaça del Cel, al Tibibabo, i consegüent inici de les obres, que hauran de permetre renovar-ne la vida útil i adaptar-la a noves exigències del Parc.

- Redacció del projecte de reforç estructural de l'aparcament de l'Hospital del Mar, per tal de renovar-ne la seguretat i millorar-ne el comportament davant les agressions ambientals, derivades de la proximitat al mar, i inici de les obres corresponents.
- Redacció del Master Plan del Zoo, pendent de finalitzar durant l'any 2013, que ha de permetre establir les línies mestres de les actuacions futures del Parc Zoològic.
- Redacció dels projectes de les instal·lacions de la sabana africana i de la dels orangutans, al Zoo, pendent de finalitzar durant l'any 2013, que constitueixen les primeres baules en el projecte del nou Zoo, en la línia de les previsions del Master Plan.
- Redacció del projecte i execució de les obres de rehabilitació de la zona humida de la instal·lació dels hipopòtams, per deixar-la en disposició d'integrar-se en la futura instal·lació dels elefants africans, integrada en el biòtop de la sabana africana.
- Finalització de les obres de l'aparcament subterrani de la plaça de Las Navas, amb una capacitat de 339 places, distribuïdes en 4 plantes.
- Finalització de l'aparcament subterrani de Ciutat Meridiana, situat a l'avinguda dels Rasos de Peguera, amb una capacitat de 285 places en dues plantes.
- Finalització de l'aparcament de la rambla del Poble Nou, en col·laboració amb els equips tècnics de BIMSA, amb 254 places en 2 plantes.
- Continuació de la gestió de les obres de l'aparcament subterrani del carrer de Badajoz, iniciades durant l'any 2011, amb una previsió de 423 places en 2 plantes.
- Continuació de la gestió de les obres de construcció de l'aparcament de la plaça de la Gardunya, en col·laboració amb els equips tècnics de BIMSA, iniciades l'any 2010, que té una capacitat prevista de 425 places d'aparcament, més una zona de càrrega i descàrrega per al Mercat de la Boqueria de 20 places per a camions i 95 per a furgonetes.

El volum d'inversió del conjunt de les actuacions de la Divisió durant el 2012 es troba al voltant de 32 milions d'euros, dels quals 9, aproximadament, corresponen a aportacions de l'Ajuntament de Barcelona, en virtut dels encàrrecs de gestió realitzats a B:SM.

4.8. Administració Econòmica i Financera

El Pla estratègic d'aquesta sotsdirecció general pretén fer de B:SM una empresa amb una administració responsable, eficaç i eficient amb els seus recursos, des d'un punt de vista econòmic, financer i social, que contribueixi a fer de Barcelona una ciutat sostenible.

Al llarg de 2012 hem donat suport als equips directius de les divisions, així com a les unitats de negoci i també a les empreses participades, en aspectes econòmics i financers, per tal que la presa de decisions, tant en el camp estratègic com en l'operatiu, sigui satisfactòria. També s'han





obtingut els recursos adequats per finançar les inversions necessàries per complir els objectius de B:SM.

Destaquem les següents fites:

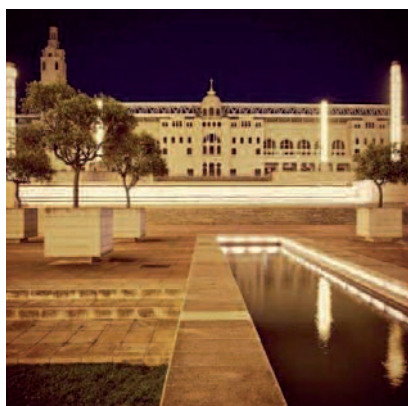
- La participació molt rellevant en la posada en marxa de la Fundació de Barcelona Zoo el segon semestre de l'any.
- La posada en marxa del servei personalitzat per a grans clients d'aparcaments, amb l'objecte d'augmentar la qualitat del servei i la satisfacció i la fidelitat d'aquests clients.
- La contractació de la pòlissa de defensa jurídica i reclamació per als abonats del servei Bicing.
- Gran impuls a l'Asociación de Empresas Públicas Locales (ELIGE).
- Actualització de l'aplicació informàtica de comptabilitat Fènix ERP i la seva base de dades a SQLSERVER 2008.
- Ordenació d'actius i sanejament econòmic i financer del Parc d'Atraccions Tibidabo, SA.



4.9. Sistemes d'Informació

La formalització del Pla estratègic ens ha donat l'oportunitat de redefinir la nostra missió com a desenvolupadors de les TIC per millorar la qualitat de vida de la nostra ciutat, facilitant, mitjançant la tecnologia, l'ús dels serveis que gestionem.

Al llarg de 2012 hem definit i iniciat el desenvolupament del projecte de pagament per mòbil, projecte prou rellevant i significatiu per a la ciutat, que representa un repte per al Departament de Sistemes d'Informació. Altres projectes destacats són l'inici de la implantació de la plataforma de gestió de recursos humans, o la definició del disseny del nou web d'aparcaments, o bé les proves pilot de validació i fiabilitat dels diferents sistemes de recompte de persones al parc del Forum en actes de gran format.



4.10. Divisió Aparcaments

Un dels fets més rellevants de 2012 per a la Divisió d'Aparcaments és la seva designació com a tal, aglutinant les unitats d'Aparcaments i d'Àrea.

L'altre fet destacable de 2012 és el desenvolupament del Pla estratègic. S'hi s'han definit de forma sistematitzada tant les línies estratègiques com els objectius que, quasi en la seva totalitat, tenen una previsió de consecució d'inici el 2013 i de finalització el 2014. Tant els eixos estratègics com els objectius i les accions estan alineats amb la missió de contribuir a una millor mobilitat a Barcelona, en especial en l'àmbit del transport de persones, i de gestionar la indisciplina d'estacionament, a través d'una gestió eficient, de qualitat i avantguardista dels serveis encarregats, oferint la nostra expertesa a l'Ajuntament, i aportant recursos a B:SM.

4.10.1. Unitat d'Aparcaments

Com a novetat, durant l'any 2012, hem posat en marxa dos aparcaments: Plaça Navas i Ciutat Meridiana. El de la plaça de Las Navas és de tipologia mixta (rotació i abonaments) i està situat al barri del Poble Sec (Sants-Montjuïc). Té 338 places de cotxe, 26 de motos i 10 per a bicicletes. També ofereix la possibilitat de fer reserves per a bicicletes. L'aparcament de Ciutat Meridiana està situat al carrer de Rasos de Peguera, 51 (Nou Barris) i és exclusiu per a residents. Disposa de 288 places de cotxe i 17 de moto.

La inversió efectuada durant l'exercici en aquesta activitat ha estat de 16.967 milers d'euros i correspon, fonamentalment, a la construcció dels aparcaments indicats més els de Gardunya, Rambla Poblenou, Marqués de Mulhacén i Badajoz, que al tancament de l'exercici es troben en fase de construcció. Addicionalment, s'han realitzat millores en instal·lacions ja existents.

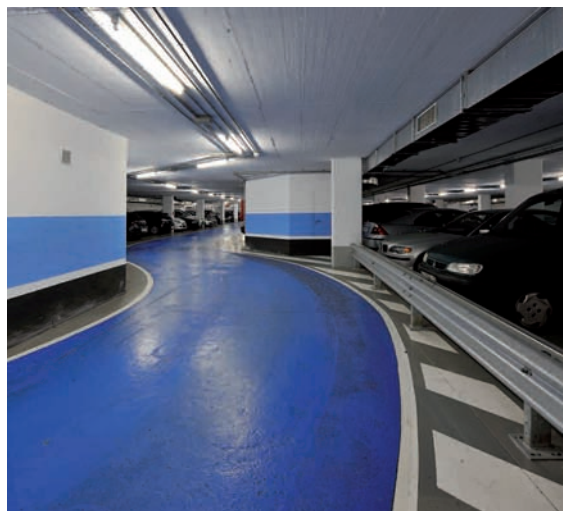
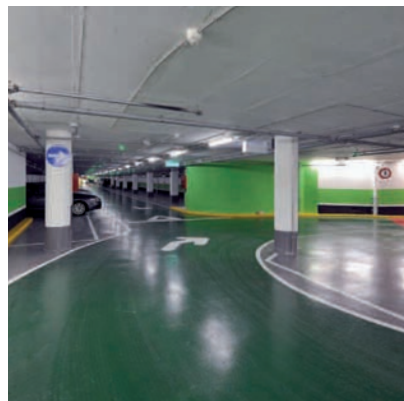
Paral·lelament hem intensificat el suport comercial, especialment per als clients d'aparcaments en situació de control remot, i hem treballat per conèixer i apropar-nos a antics clients i a clients potencials per tal de satisfer millor les seves necessitats. En aquesta línia, per aproximar-nos a grups d'interès com els ciutadans i millorar el canal de diàleg amb els usuaris, els Aparcaments ens hem estrenat a les xarxes socials amb la creació del perfil de Twitter @AparcamentsBSM el febrer de 2012. El nombre de seguidors gairebé s'ha triplicat en el transcurs de l'any, amb 187 seguidors registrats al desembre.

Respecte a la nostra gestió, al llarg de 2012 hem treballat en la millora i aprofitament dels recursos humans posant en marxa la figura del personal d'aparcaments en moto i en cotxe per tenir més cobertura en l'atenció al client i en la gestió dels aparcaments.

Estalvi i eficiència energètica

També hem seguit treballant en el nostre compromís pel medi ambient amb la millora en eficiència dels recursos elèctrics. Durant l'any 2012 el consum elèctric dels aparcaments de B:SM ha experimentat una important reducció, gràcies al projecte iniciat l'any 2010 desenvolupat en diferents fases.

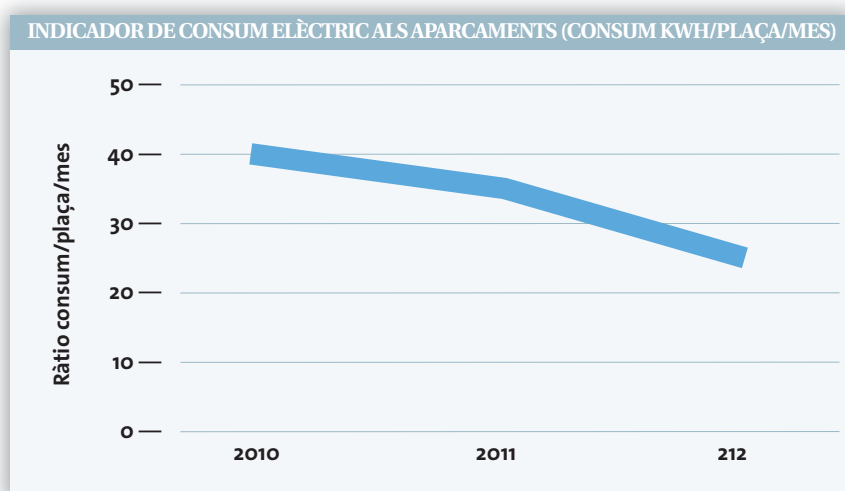
Aquest any s'ha fet un diagnòstic energètic de 8 aparcaments i s'han obtingut paràmetres de referència i consum. D'aquesta manera, s'ha pogut conscienciar el personal implicat en la gestió de cada aparcament i s'han localitzat els excessos d'il·luminació en horaris sense servei real. Així, s'han pres les accions correctores oportunes com la iniciativa ¼ de Volta a tots els aparcaments, que a través de l'anàlisi de zones il·luminades de manera menys eficient, com les rampes interiors, ha permès donar ¼ de volta als fluorescents encesos necessaris i ajustar la quantitat de llum a la normativa vigent amb una reducció estimada en el període 2011-2012 del 15,34%. També, amb una reducció de la potència instal·lada del 38,8%, hem dotat d'il·luminació LED i detectors de presència alguns ascensors i hem finalitzat la implantació de sensors de





presència a tots els WC, fet que ha suposat un estalvi econòmic de 1.546 €. D'altra banda, hem implantat a l'aparcament de Siracusa el primer projecte d'instal·lació amb equips d'il·luminació d'alta eficiència, concretament amb tubs fluorescents tipus T5 amb equips electrònics, per substituir els T8 i passar de 64W a 28 W, acció que ha suposat una reducció estabilitzada en el consum per il·luminació d'un 36%. Aquest seguiment constant del bon ús de l'energia ha fomentat la responsabilitat i el compromís de tots els agents implicats.

D'aquesta manera, mentre el consum elèctric en el conjunt de les instal·lacions d'aparcaments l'any 2011 va ser de 7.199.926 KW/h, l'any 2012 s'havia reduït un 15% tot i haver augmentat el nombre d'aparcaments. Prenent com a mesura l'indicador de la ràtio de consum per plaça i per mes es pondera l'increment de places, del voltant del 6% aproximadament. S'observa així, la tendència a la disminució del consum energètic.



4.10.2. Unitat d'Àrea

A l'Àrea, durant 2012, hem fet efectiva la posada en marxa de la targeta de resident, que substitueix el distintiu i simplifica el procés de renovació de la condició de resident de l'Àrea Verda. També s'ha fet efectiva la gratuïtat per al resident "bon conductor" (aquell que no ha rebut sancions l'any anterior).

La inversió efectuada el 2012 destinada a la millora, renovació i ampliació d'aquest servei, ha estat per import de 70 milers d'euros.

De la mateixa manera, al llarg de 2012, hem millorat el *hardware* del parquímetre per donar millor servei a l'usuari i optimitzar el manteniment dels parquímetres. En aquesta línia, hem seguit treballant en la reorientació dels panells solars dels parquímetres per augmentar la durabilitat de les bateries. Per tal de millorar l'atenció a l'usuari s'ha dut a

terme la implantació de codis QR als cartells informatius que es col·loquen al parquímetre, per ampliar el contingut de les notícies que els ciutadans tenen a la seva disposició.

4.11. Divisió de Transports

L'any 2012 també es caracteritza per la creació de la Divisió de Transports, que engloba les unitats de Grues, Estacions i Bicing.

De la mateixa manera que a la Divisió d'Aparcaments, n'hem elaborat el Pla estratègic d'acord al Pla estratègic general, compartint la missió de contribuir a una millor mobilitat a Barcelona amb el desafiament de fer de la Divisió un referent tècnic en l'execució de polítiques de mobilitat en l'àmbit del transport de persones i del control de la indisciplina d'estacionament, amb capacitat per assumir nous reptes i encàrrecs.

4.11.1. Grues

Durant l'any de referència, l'atenció al ciutadà ha seguit sent clau per a la Unitat i és per aquest motiu que els encarregats han seguit impartint accions formatives de la matèria al personal. Els índexs que mesuren la satisfacció dels clients milloren el resultat de 2011 tot i que segueixen sent inferiors al valor desitjat per la unitat. Per això al llarg de 2013 se seguirà treballant en aquesta línia.

Durant 2012, s'ha consolidat el pagament de les taxes a través del caixers automàtics instal·lats a mitjans de 2011, que han enregistrat un 25% més de pagaments que els mateixos mesos de l'any anterior.

La inversió efectuada en aquesta Unitat el 2012 destinada a la millora, renovació i ampliació del servei ha estat de 272 milers d'euros.

Respecte a les mesures per a l'estalvi d'energia elèctrica, s'ha seguit amb la instal·lació de detectors de presència de llum en els accessos i instal·lacions dels dipòsits, fet que permet mantenir la tendència a la baixa en el consum anual, un 9 % menys respecte de 2010.

Pel que fa les mesures per reduir el consum d'aigua, s'ha finalitzat la instal·lació de polsadors de mitja càrrega d'aigua en les cisternes i economitadors del cabal a les aixetes.

El consum de combustible, mesurat en l/100km, ha estat seguit durant tot l'any 2012 en tractar-se d'un objectiu mediambiental de la Unitat. Fruit del projecte iniciat el 2010 amb 12 grues pilot i ampliat el 2011 a la totalitat de la flota, s'esperava que tots els vehicles arribessin a l'objectiu de reducció del 10% del consum inicial prenent com a any base el 2010, el de la prova pilot. L'objectiu s'ha aconseguit i l'any 2012 hem assolit el menor consum dels darrers tres anys (19,8l per cada 100km).

4.11.2. Estacions d'autobusos: Barcelona Nord i Fabra i Puig

Durant 2012 a l'Estació Barcelona Nord hem tingut un moviment aproximat de línies regulars de **114.103 expedicions** i **2.413.962 viatgers**. L'11% de les expedicions corresponen a línies internacionals i el 89% a línies nacionals. D'aquestes, el 33% corresponen a trajectes de més de 300 km, el



14% a trajectes d'entre 101 i 300 km, i el 42% a trajectes d'entre 31 i 100 km. D'aquest 42%, el 33% són expedicions de la línia de l'aeroport de Girona. El 4% dels viatgers corresponen a línies internacionals, el 96% a línies nacionals i, d'aquest, el 21% corresponen a trajectes de més de 300 km, el 25% a trajectes d'entre 101 i 300 km, i el 50% a trajectes d'entre 31 i 100 km. D'aquest 50%, el 61% són viatgers de la línia de l'aeroport de Girona. Els serveis discrecionals dut a terme amb 1.295 expedicions i han tingut 38.850 viatgers. El 91% d'aquests serveis corresponen a viatges de l'IMSERSO.

Respecte a l'emblemàtic edifici de l'Estació Barcelona Nord, destaca l'estudi, amb resultats esperançadors, que hem elaborat per a la implantació d'un sistema de geotèrmia per a la climatització de l'Estació del Nord. Aquest projecte ha estat el guanyador de la darrera edició del Premi de Medi Ambient que té lloc cada any internament a B:SM. També en referència a la millora de la instal·lació, durant 2012 s'ha instal·lat una Línia de Vida al taulat de l'edifici per facilitar-ne el manteniment. La inversió realitzada ha ascendit a 29 milers d'euros.

Paral·lelament, hem posat en marxa la gestió remota, a través del centre de control, de l'Estació de Fabra i Puig. Aquest fet ha suposat iniciar el procés de revisió de la documentació de qualitat relativa a l'Estació del Nord per incorporar l'Estació de Fabra i Puig (política de qualitat, procediments i instruccions...) perquè el 2013 l'abast de certificació contempli ambdues estacions.

Des de juny de 2012, per tal de pacificar el trànsit als voltants de la Sagrada Família, s'ha regulat l'accés dels autocars turístics en un perímetre al voltant del monument i els carrers adjacents. S'han habilitat zones d'estacionament properes, una zona d'exclusió de circulació, i s'han creat itineraris recomanats per accedir-hi. L'estacionament pot fer-se a les places habilitades de Zona Bus específiques per a autocars, on poden estacionar un màxim de 2 hores. El projecte global de ciutat Zona Bus, gestionat per B:SM, té l'objectiu de millorar l'estacionament i parada dels autocars turístics a tot Barcelona. Els grups escolars (fins a batxillerat) i grups que portin persones amb mobilitat reduïda (autoritzats per l'Ajuntament de Barcelona) tenen la possibilitat de reservar en línia plaça a la parada Zona Bus del carrer Marina al web www.zonabus/bsmsa.cat, on també es poden consultar les zones d'estacionament actuals a tota la ciutat, el nombre de places disponibles i la seva geolocalització per GPS.

4.11.3. Bicing

El nombre d'abonats al tancament de l'exercici 2012 se situa en 113.787, front als 121.819 de l'exercici 2011. Tot i la disminució, el nombre d'utilitzacions ha estat de 16,2 milions el 2012 (14,5 milions a l'exercici 2011), fet que suposa un increment de l'11,4% respecte de l'exercici 2011. Amb un clar esperit de complementar el transport públic convencional, el Bicing s'ha ajustat a la demanda actual dels usuaris, especialment aquells amb horari laboral nocturn. Al mes de gener vam ampliar en dues hores



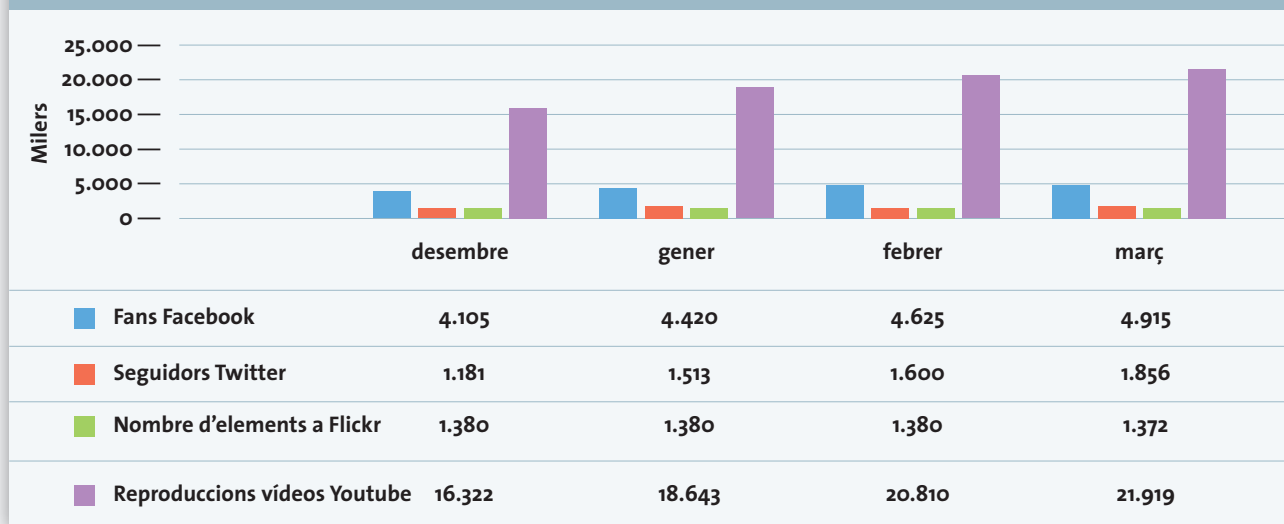
l'horari de servei, passant de tancar a les 00:00 a tancar a les 02:00 hores. Aquesta millora ha permès als usuaris completar els seus trajectes en transport públic i per tant és un complement per a aquells que necessiten allargar els desplaçaments més enllà de la mitjanit.

Els usuaris del Bicing han tingut disponible, al llarg de l'any, l'app de Bicing per a dispositius BlackBerry, WindowsPhone i per a tauletes en sistemes IOS i Android. Amb l'app del Bicing aquest grup d'interès pot planificar els seus viatges, consultar les bicicletes disponibles a cada estació i saber l'estat dels ancoratges en temps real. L'aplicació Bicing s'ha actualitzat incorporant la possibilitat de saber quines són les estacions tancades (per avaria o per obres alienes al Bicing). Aquesta novetat també s'ha afegit a les versions d'Android, BlackBerry i WindowsPhone i, a principis d'any, estarà disponible per a iPhone. A més, treballem en una nova versió per a tots els sistemes operatius que permetrà incorporar el *router* viaBicing, que actualment és accessible via web.

Durant 2012 ens hem consolidat a les xarxes socials, fet que s'evidencia a través dels indicadors que mostren l'evolució dels canals socials del Bicing.



PARTICIPACIÓ DEL BICING A LES XARXES SOCIALS 2012



Tècnicament, durant 2012, el servei ha finalitzat la incorporació diverses millores, iniciades el 2011, per incrementar la solidesa i la fiabilitat de les bicicletes, com ara un fre de tambor més eficient per a una millor dissipació de la calor, una maneta de fre de millor qualitat i més robusta i el canvi de material del parafangs per fer-lo més flexible i evitar trencaments.

A més, 2012, s'han incorporat a la flota noves furgonetes que, seguint amb la imatge de sostenibilitat del Bicing tenen un motor euro 5 que substitueix els anteriors euro 4. Aquests motors permeten una reducció de la contaminació associada en un 4% per furgoneta i s'estima que amb

tota la flota renovada l'estalvi podria estar entre 7 i 8 tones de CO2 l'any. A la vegada, aquests vehicles permeten una productivitat més elevada en la reposició de bicicletes gràcies a una millor maniobrabilitat, reduint així el temps de les operacions de càrrega i descàrrega.

4.12. Divisió del Zoo

Durant l'any 2012 el Parc Zoològic de Barcelona ha tingut 1.080.187 visitants, dels quals un 24% eren socis del Zoo Club i un 5% alumnes del Departament d'Educació.

El 2012 destaca especialment per la celebració del 120è aniversari del Parc Zoològic de Barcelona i per la creació del Pla estratègic 2012-2015, que vol potenciar el parc com a zoo de referència científica, conservacionista, educativa i d'atracció turística i cultural.

L'aniversari

Al llarg de l'any s'han realitzat diferents activitats, que han culminat amb l'acte central el dia de l'aniversari, coincident amb les festes de la Mercè, amb accés obert al públic a l'àrea d'exposicions i amb la programació de tallers i jocs per a les famílies.

S'ha pogut visitar una exposició fotogràfica sobre la història del Zoo entre els anys 1892 i 2012, una altra sobre les 106 portades de la revista del Zoo (1962-2012), un gran mural fotogràfic fet a partir d'imatges basades en vivències personals dels visitants i una exposició fotogràfica sobre el centre d'Ikunda, centre de recerca i conservació que el Zoo de Barcelona va tenir a Guinea Equatorial durant els anys seixanta del segle passat, i sobre la figura d'Antoni Jonch, que fou director del Zoo durant quasi 30 anys.

També s'ha projectat un audiovisual commemoratiu que recull imatges i filmacions històriques recuperades de diferents arxius sobre la història del Zoo a una aula acabada d'inaugurar al vestíbul de l'aviari.

Des de setmana santa fins a final d'any s'ha posat a disposició dels visitants un joc de pistes per a mòbils amb sistema IOS i Android que interactuava amb diferents racons del Zoo.

A més, l'ONCE va emetre un cupó commemoratiu del centenari amb la imatge de Floquet de Neu, del qual es van posar a la venda cinc milions a tot l'Estat, i la revista del Zoo 1/2012 va dedicar un opuscle especial de 46 pàgines als 120 anys d'història de la instal·lació.

El 2012 també serà recordat per la conformació del procés de consolidació de la **Fundació Barcelona Zoo**, que té com a finalitats fonamentals la promoció, el desenvolupament i l'impuls de programes de



recerca, conservació, educació i sensibilització, per tal d'esdevenir un instrument orientat a la preservació de la biodiversitat, a la generació de coneixement i a la conscienciació sobre la protecció i preservació de la natura.

En aquest període s'ha inscrit la Fundació Barcelona Zoo en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya, se n'han nomenat els càrrecs, i ha tingut lloc la primera reunió d'aquest ens, celebrada al Saló de Cròniques de l'Ajuntament de Barcelona, en la qual es va formalitzar la constitució del Patronat.

Entre les activitats desenvolupades ja en l'àmbit d'actuació de la Fundació Barcelona Zoo, destaca la publicació del llibre *Els ocells silvestres del Zoo de Barcelona. Guia d'observació*, la primera publicació de la Fundació, que enceta una nova col·lecció de llibres de recerca i divulgació científica.

Dades de la col·lecció zoològica

El 31 de desembre de 2012, la col·lecció d'animals del Parc Zoològic estava formada per un total de 2.142 exemplars de 314 espècies diferents, de les quals 46 formen part d'EEP (programa europeu de cria d'espècies amenaçades) i 44 d'ESB (llibre europeu de registre).

Durant l'any, s'han incorporat a la col·lecció 103 animals i s'han produït 336 naixements, entre els quals es pot destacar les arribades de dos exemplars de mussol d'ulleres (*Pulsatrix perspicillata*), un elefant africà (*Loxodonta africana*), un goril·la de costa (*Gorilla gorilla*), una zebra de Chapman (*Equus burchellii chapmanni*), un hipopòtam pigmeu (*Hexaprotodon liberiensis*) i onze exemplars de tortuga de rierol (*Mauremys leprosa*). Els naixements que més ressò han tingut han estat el dofí mular (*Tursiops truncatus*), el goril·la de costa (*Gorilla gorilla*), els dotze exemplars de dragó de Komodo (*Varanus komodoensis*), el búfal nan (*Syncerus caffer nanus*), dos exemplars d'Impala de cara negra (*Aepyceros melampus petersi*) i un tucan toco (*Ramphastos toco*).

Instal·lacions

Al llarg del 2012 s'han realitzat ampliacions i millores de diverses instal·lacions les inversions de les quals han ascendit a 953 milers d'euros, dels quals 855 milers com a encàrrec de l'Ajuntament. Entre les obres fetes destaca la millora de la instal·lació dels hipopòtams comuns (*Hippopotamus amphibius*), que ha augmentat i naturalitzat la superfície de la part terrestre i també ha ampliat la part aquàtica, incorporant a més un nou sistema de filtració ecoeficient que permet un important estalvi d'aigua.





Altres actuacions han estat:

- Naturalització amb terra, escorça i diferents espècies vegetals del fossat dels mandrils (*Mandrillus sphinx*).
- Remodelació i naturalització amb espècies de plantes autòctones de la instal·lació de les tortugues de rierol (*Mauremys leprosa*).
- Remodelació i reddecoració de la instal·lació per a les cries del dragó de Komodo (*Varanus komodoensis*) al Terrari.
- Remodelació de les instal·lacions interiors dels tigres (*Panthera tigris*).
- Nova instal·lació per als tritons del Montseny (*Calotriton arnoldi*) a l'antiga nurseria situada a la galeria dels titís.

Nomenaments

En la reunió del WAZA Council (Consell de l'Associació Mundial de Zoos i Aquaris) celebrada a Melbourne els dies 7 a 12 d'octubre de 2012, el Parc Zoològic de Barcelona va ser designat seu de la 72ena Conferència Anual de la WAZA, prevista per a l'octubre de 2017, un fet destacable per la seva importància i ressò internacional, i per ser el primer cop que aquesta reunió tindrà lloc a l'Estat espanyol.



Amb aquesta conferència, el Parc Zoològic de Barcelona continua una llarga trajectòria d'organització i acolliment de reunions, seminaris i congressos de caire internacional que s'han celebrat en els darrers anys, com han estat la XIX Conferència Anual de l'EAZA (Associació Europea de Zoos i Aquaris), el 39è Simpòsium de l'EAAM (Associació Europea per als Mamífers Aquàtics) o l'EAZA Midyear Amphibian & Reptile TAGs Meeting.

Projectes de recerca i conservació

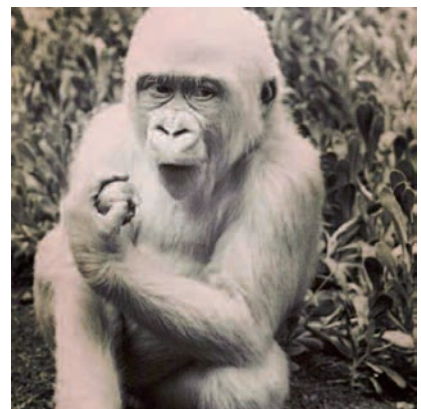
A més de la continuació del desenvolupament dels convenis marc i específics establerts amb diferents universitats i institucions de recerca i conservació amb vigència durant l'any 2012, aquest any s'han atorgat les següents beques:

Beques del Programa de Recerca i Conservació (PRIC):

Del conjunt de 25 sol·licituds presentades a la 4a convocatòria de beques i ajuts econòmics en el marc del PRIC als programes específics d'investigació proposats per externs del Zoo de Barcelona, i després de la valoració feta pels membres del Comitè Científic d'Avaluació i Seguiment del Programa de Recerca i Conservació en funció dels criteris establerts en les bases de l'esmentada convocatòria, han estat seleccionats:

- Programa de conservació del chimpancé de Àfrica del oest y gestión local sostenible de los recursos naturales. Fase III: construcción de la estación biológica de la reserva transfronteriza del Fouta Jalon en Senegal y Guinea.
- Conservación *in situ* del mangabey de corona blanca en el Parque Nacional de Ankasa, Ghana.

- Estudio de la reproducción y del bienestar animal en el elefante africano (*Loxodonta africana*) mediante métodos no invasivos: análisis de esteroides sexuales y de cortisol en muestras de saliva.
- El Cryo-Zoo: un repositorio de líneas celulares de individuos de la colección del Zoo de Barcelona.
- Variables que afectan la dinámica poblacional del león marino sudamericano (*Otaria flavescens*) en las colonias reproductivas de Uruguay.
- Els tresors dels rius: manteniment *ex situ* i cria en captivitat de *Margaritifera auricularia*, conservació i gestió de les poblacions d'*Unio mancus* i cranc de riu autòcton (*Austropotamobius pallipes*).
- Estudi de les tècniques de captació larvària i implantació de juvenils a noves àrees: recuperació de la població de nacs (*Pinna nobilis*) al Parc Natural del Montgrí, les illes Medes i el Baix Ter.
- Estudi de les poblacions de ximpanzés (*Pan troglodytes verus*) i de la biodiversitat amb càmeres de trampeig en quatre hàbitats fragmentats a Sierra Leone.
- Seguiment de la migració transcontinental de la població de ballester (*Apus melba*) de Barcelona amb geolocalitzadors.
- Biodiversidad y fenología de Insecta en el Parc Natural de la Serra de Collserola, Barcelona.
- Generació d'eines per a la conservació mundial de la gavina capnegra (*Larus melanocephalus*) a través de l'estudi de la seva ecologia a la principal localitat mundial d'hivernada.
- Projecte de recuperació del barb cua-roig al riu Gaià.



Beca Floquet de Neu (8a edició):

Del conjunt de 9 sol·licituds presentades a la 8a convocatòria de la beca Floquet de Neu en el marc del PRIC del Zoo de Barcelona, i després de la valoració feta pels membres del jurat en funció dels criteris establerts en les bases de l'esmentada convocatòria, han estat seleccionats *ex aequo* per rebre la beca d'enguany els projectes:

- The influence of environmental and human factors on western lowland gorillas density and ranging patterns in Southeast Cameroon.
- Estudi de l'organització social en comunitats de *Cercocebus agilis* en llibertat. Un model de referència per a la reintroducció de grups en àrees protegides.

Medi ambient

Els temes mediambientals segueixen sent d'especial importància al Zoo i és per aquest motiu que el nou Pla estratègic incorpora una línia d'acció dedicada exclusivament al medi ambient.





Pel que fa a la gestió del consum de recursos durant l'any 2012, s'ha fet un diagnòstic energètic i d'aigua per tal de caracteritzar cada centre i obtenir mesures d'estalvi. Paral·lelament, en el marc de l'estalvi i l'eficiència energètica, el Parc Zoològic de Barcelona ha començat a substituir per LED els diferents tipus de lluminària de les seves instal·lacions. Alguns d'aquests canvis s'han fet en instal·lacions definitives on l'estalvi és evident pel nombre d'hores de funcionament, d'altres com a mostra de la qualitat i servei que poden donar aquestes noves tecnologies. En total uns 45 punts de llum que faran servir 5.454 W menys. Si bé no redueixen l'ordre de magnitud del consum elèctric del Zoo, derivat de les instal·lacions d'animals, és una mesura important perquè incideix directament en consums susceptibles de ser reduïts i esdevé una eina de divulgació i sensibilització, ja que està a l'abast de tothom.

El diagnòstic d'aigua ha permès determinar l'eficiència de la xarxa del Zoo considerant-la, per la seva antiguitat, d'un 63%. Tot i el percentatge de pèrdues d'aigua de la xarxa, seguim fent petites accions d'estalvi, com la continuïtat del tractament biològic per netejar els llacs del Zoo, que actualment es fa servir en tots els llacs de primats i s'ha previst incorporar-lo per netejar les aigües del llac d'hipopòtams de la nova instal·lació.



Respecte a la gestió dels residus del Zoo, cal destacar la davallada el 2012 de la fracció "resta" amb valors fins ara històrics. Respecte a la resta de fraccions, es troben dins de la tendència dels últims tres anys. A més, aquest any, s'ha iniciat el projecte El Zoo millora la Terra amb la instal·lació de compostadors a diversos indrets del Zoo per fer compostatge dels fems dels animals. Aquest projecte ha inclòs un curs de formació, la posada en marxa de compostadors al Zoo i la presentació del projecte al Premi Europeu de Prevenció de Residus per part de l'Agència de Residus de Catalunya. També aquest 2012 s'ha fet una campanya d'aprofitament dels arbres de Nadal, per fer enriquiment amb els animals del Zoo, projecte que es va presentar al premi B:SMedi Ambient de l'any 2012. Durant 2012 s'ha renovat el conjunt de papereres de tot el Parc que ara són de fusta i estan integrades amb l'entorn. D'altra banda, dins la campanya amb l'Institut Jane Goodall Mobilitza't per la Selva, al març de 2012 s'ha adoptat un altre ximpanzé gràcies al reciclatge de mòbils.

Respecte al compromís d'incorporar clàusules mediambientals als plecs tècnics susceptibles de dur-ne, durant 2012 s'han inclòs en el concurs de restauració.

Durant 2012, com l'any anterior, s'ha celebrat el Dia del Medi Ambient la primera setmana de juny al voltant de la plaça de la Dama del Paraigües i amb la col·laboració de les empreses que treballen amb nosaltres, l'equip verd del Zoo i altres institucions. El públic assistent ha pogut fer tallers, visites, jocs, adquirir coneixements sobre temes mediambientals i aprendre bones pràctiques que fem al Zoo.

Acció social

La contribució i participació amb la societat, com a gran grup d'interès, segueix estant a l'ordre del dia del que es fa al Zoo, com les festes solidàries Posa't la gorra i Un dia de nassos, de l'associació Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya (AFANOC) i de l'ONG Pallapupas, respectivament. A més, per primera vegada ha tingut lloc el Concert de música clàssica de l'Escola de Música de Sant Andreu de l'associació Secrets BCN, amb la voluntat que aquesta diada fomenti la cohesió social mitjançant la participació de la ciutadania, incloent-hi les persones grans, discapacitades i en situació de risc o exclusió social.

Paral·lelament, el 2012 van tenir lloc visites guiades especialitzades com l'acte simultani de Zoos del món "Dreamnight at the Zoo", per a nens i nenes malalts crònics o discapacitats, la visita del grup de dones de SICAR i les visites personalitzades de la Fundació Ilusiones (Make-a-Wish España), la Fundació Pequeño Deseo i la Fundació el Somni dels Nens. D'altra banda, han seguit vigents els descomptes especials per a col·lectius vulnerables i celebracions especials, com el dia de les famílies nombroses i la contribució a la fira Univers en Miniatura, per ajudar a famílies afectades amb malalties neurològiques.

També, s'ha renovat i ampliat el conveni que tenim conjuntament amb el consorci Parc Salut Mar i Parcs i Jardins perquè dos grups de pacients amb trastorns mentals greus facin tasques de jardineria al Zoo de forma voluntària i dins d'un procés de tractament i millora de la malaltia.

El 2012 el Zoo ha col·laborat amb la Marató per la Pobresa de TV3 amb 2 € per cada entrada venuda a les taquilles per donar suport a la campanya per les persones afectades per la pobresa actual.

Canals socials

Els canals socials al Zoo han experimentat el creixement més gran respecte la resta de divisions. Hem multiplicat gairebé per cinc els fans de Facebook, per 2,7 els de Twitter i per 4,3 les reproduccions de Youtube dels nostres vídeos.



PARTICIPACIÓ DEL ZOO A LES XARXES SOCIALS 2012

Indicador	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Fans Facebook	4.287	5.343	6.987	7.900	8.927	10.258	14.913	17.497	19.915	20.622	21.118	21.432
Seguidors Twitter	585	659	729	856	1.000	1.060	1.116	1.156	1.258	1.369	1.472	1.567
Nombre d'elements a Flickr (fotos)	846	860	860	867	874	935	1.067	1.119	1.126	1.211	1.239	1.270
Reproduccions vídeos Youtube	4.345	5.719	6.420	7.673	8.718	9.092	9.686	9.999	12.950	14.715	17.621	18.701



4.13. Divisió de l'Anella Olímpica

Durant el 2012, vint anys després «d'aquell estiu del 92», les instal·lacions de l'Anella Olímpica han continuat sent escenari d'esdeveniments sorprenents i únics.

Destaquem l'elaboració del Pla estratègic de la Divisió de l'Anella Olímpica durant l'any 2012, que ha servit per descriure i posar en valor la gestió de les instal·lacions olímpiques de l'Anella.

Un altre fet singular en la gestió ha estat és la dinamització de les instal·lacions, la captació d'activitats empresarials i comercials, intensificació dels contactes internacionals per portar nous espectacles i la presència de Barcelona en els circuits internacionals de les gires musicals, que han contribuït a posicionar la ciutat de Barcelona com a referent de l'activitat esportiva, cultural i de lleure i a aconseguir un alt nivell de consideració social per part dels ciutadans de Barcelona pel prestigi i la diversitat de les activitats realitzades. Aquest posicionament s'ha vist reforçat per la projecció internacional de Barcelona mitjançant l'organització de grans esdeveniments esportius: Campionat del Món Júnior d'Atletisme (2012), Mundials d'Handbol i de Natació (2013), X-Games (2013-2015), Mundobasket (2014), així com la presentació de la candidatura per als JJOO i Paralímpics d'Hivern (2022).

D'altra banda, aquest posicionament i grau de qualitat que oferim als nostres grups d'interès (promotors d'esdeveniments i públic que visita a aquestes instal·lacions), s'ha garantit durant aquests anys en el mateix model de gestió de B:SM amb la cura, conservació i manteniment de les instal·lacions. En aquest sentit, la Divisió Anella Olímpica ha renovat la Certificació en Qualitat i Medi Ambient, segons la norma ISO 9001 i 14001, única en aquests tipus d'instal·lacions.

La nostra participació en les xarxes socials ha estat activa i constant durant l'any i ens ha permès mantenir el contacte amb el públic. La distribució de la participació a cadascuna d'elles es troba a continuació, destacant que hem duplicat els fans de Facebook i els elements de Flickr i gairebé quadruplicat els seguidors de Twitter.

PARTICIPACIÓ D'ANELLA OLÍMPICA A LES XARXES SOCIALS 2012

Indicador	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Fans Facebook	2.762	3.939	3.929	4.129	4.415	4.656	4.814	5.017	5.190	5.281	5.352	6.013
Seguidors Twitter	384	601	720	816	865	952	1.108	1.163	1.216	1.294	1.354	1.423
Nombre d'elements a Flickr	51	51	51	51	51	51	51	108	108	108	108	108



L'activitat

Els concerts, els actes esportius, els espectacles familiars, els esdeveniments d'empresa, les fires i els rodatges publicitaris, han representat enguany un total de 99 actes diferents, celebrats amb èxit total amb una ocupació de 424 dies el 2012.

La millor música

Les instal·lacions de l'Anella Olímpica són l'escenari on les estrelles del món de la música ofereixen al públic els millors concerts del moment.

Bruce Springsteen, Madonna i Serrat&Sabina són els artistes que ens han obsequiat amb dos concerts seguits el 2012. Barón Rojo ha celebrat amb el públic el seu 25è aniversari amb un concert al Sant Jordi Club (SJC) l'11 de febrer. Isabel Pantoja ens va visitar per primera vegada el 17 de març. Leonard Cohen, als seus 78 anys, va tornar a actuar en directe al Palau Sant Jordi. Lady Gaga va penjar el cartell de *sold-out* en el seu concert del Monster Ball Tour. Michel Teló ens va oferir el seu «Asi voce me mata», una de les cançons del 2012. Bunbury, El Barrio, Estopa, Antonio Orozco, Manu Carrasco, Miguel Bosé i Russian Red, són els artistes nacionals que enguany ens han visitat. S'ha anat del rock de Dream Theater, Judas Priest i Manowar a les veus melodioses de Laura Pausini i Luis Miguel i a les veus prodigioses de Il Divo. Blink 182 i LMFAO han complert les expectatives dels més joves durant els seus concerts al Sant Jordi Club. L'extensa programació del Primavera Club al Sant Jordi Club del 6 al 8 de desembre. Completen la programació musical del 2012 a l'SJC l'indie rock dels Arctic Monkeys, el rock irlandès de The Cranberries, el tecno i house de Paul Kalkbrenner, la barreja de blues, rock, soul, funk, reggae, hard rock, folk & balada de Lenny Kravitz i l'espectacle de so i llum de Brit Floyd.

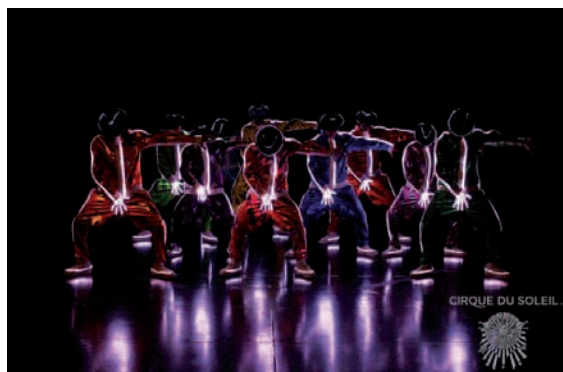
Tot l'esport

En l'apartat esportiu cal destacar la celebració del Campionat del Món de Pàdel al Palau Sant Jordi (del 29 març a l'1 d'abril). El bàsquet ha estat l'altre gran protagonista del Palau Sant Jordi el 2012: la celebració de la final de la Copa del Rei (17 al 19/02/2012), els partits del preolímpic entre USA-Espanya-Argentina (22 i 24/07/12) i el partit de l'NBA entre els Dallas Mavericks i FC Barcelona(09/10/2012), sense oblidar l'espectacularitat del Trial, Freestyle i Enduro, espectacles veterans en la seva celebració al PSJ.

L'Estadi Olímpic ha tornat a rebre l'atletisme d'elit amb la celebració del Campionat del Món Júnior d'Atletisme (10 a 15 juliol) i un partit de rugbi de la lliga francesa entre els equips USAP i Toulouse.

Per a tots

De la màgia de Disney a la del Cirque du Soleil. Els espectacles familiars troben en les instal·lacions de l'Anella Olímpica l'escenari idoni per a la celebració dels seus espectacles: una pista de gel pel Disney on Ice,





format teatre en el Disney Live o un circ en l'espectacle Alegria. Formats diferents per a espectacles únics.

S'ha viscut la vessant més solidària amb la celebració del partit Marató contra la pobresa, i el concert Les meves Cançons contra la SIDA al Palau Sant Jordi, i la fira Animaladda i l'esdeveniment que la Fundació Soñar Despierto va organitzar al Sant Jordi Club.

L'esdeveniment més multitudinari celebrat a l'Anella el 2012 va tornar a ser la festa del Club Super 3. En la seva 16ena edició va reunir 300.000 persones els dies 20 i 21 d'octubre.

I en l'apartat fires, es troba un clàssic com és la Fira Biocultura, amb la novetat de la fira Tast BCN, que en la seva primera edició va tenir un èxit aclaparador de públic.



També s'hi han organitzat esdeveniments com ara grans congressos com el d'Herbalife, sopars de gala (Stryker 14/01), presentacions de productes (perfums de la marca Puig a l'Estadi Olímpic- abril 2012) o el míting de final de campanya de CiU.

Posada a punt

El 2012 també ha estat un any marcat per la "renovació" del Palau Sant Jordi. La celebració de tres mundials el 2013 va plantejar un seguit de necessitats tècniques i millores d'infraestructures que han estat motiu d'un pla d'inversions, per import de 3.850 milers d'euros, que es va iniciar l'agost del 2012 i està previst que acabi durant el primer trimestre del 2013.

El canvi de la grada retràctil, *blackout*, canvi del sistema de climatització, enllumenat, megafonia, nou marcador de pista, nous elevadors i modernització del sistema de control central, són les millores que es realitzaran al Palau Sant Jordi i permetran oferir als nostres clients i assistents als esdeveniments una instal·lació encara més equipada i preparada per continuar rebent esdeveniments de primer nivell. I amb la voluntat d'implantar noves tecnologies i processos que puguin minimitzar i prevenir els impactes mediambientals a l'Estadi Olímpic s'han instal·lat urinaris secs com a prova pilot de finals d'any.

On tot és possible

El 2012 ha estat un any d'aniversari olímpic, durant el qual multitud de mitjans de comunicació d'arreu del món, han tornat a apropar-se a les instal·lacions de l'Anella Olímpica per rememorar aquella fita històrica i ambientar els seus programes, edicions o publicacions relacionades amb Londres 2012.



20 anys d'història, i 20 anys plens d'èxits!

4.14. Divisió de Montjuïc-Fòrum

La Divisió de Montjuïc-Fòrum té la responsabilitat de la gestió del recinte Fòrum, el Barcelona Teatre Musical (BTM) i la coordinació del Parc de Montjuïc.

Aquesta Divisió també estrena Pla estratègic el 2012 per gestionar i coordinar el Parc del Fòrum i el Parc de Montjuïc, així com espais emblemàtics de la ciutat de Barcelona on s'ofereix una variada i àmplia oferta de lleure i oci amb la finalitat principal d'oferir i coordinar una àmplia oferta d'esdeveniments amb la màxima qualitat i respecte al medi ambient i que siguin més accessibles als ciutadans i visitants de Barcelona.

Al Parc del Fòrum hem tingut espectacles familiars, esdeveniments de caràcter esportiu, festivals de música i concerts, activitats privades, actes promocionals i altres festes emblemàtiques. Entre d'altres, es recordaran l'espectacular Cirque du Soleil, la tradicional Feria d'Abril i les Festes de la Mercè, els festivals musicals com el Primavera Sound, Cruïlla BCN i la clàssica Telecogresca.

El 2012 al Fòrum hem adequat la Plataforma Marina, d'aproximadament 80.000 m² de superfície, per dur a terme actes de gran volum. L'adequació ha consistit en l'aplanament i el cobriment de la superfície amb una capa de material especial. També hem posat en funcionament les carpes del Fòrum per poder-les llogar per actes de petit format, com han estat durant l'any 2012 els concerts de reggae i festes tradicionals.

Des de la Unitat de Montjuïc també hem coordinat un gran volum d'esdeveniments al llarg del 2012, per aquest motiu, per dur a terme una òptima coordinació, durant el mes de juny s'ha iniciat el procediment de "finestra única". La finalitat de la coordinació d'actes és minimitzar l'impacte ambiental dels actes que tindran lloc a Montjuïc, així com evitar possibles problemes d'accessibilitat i mobilitat al Parc i comunicar les incidències que es puguin ocasionar als operadors.

També, al durant de l'any, hem adequat la documentació per a la certificació integrada de qualitat i medi ambient (ISO 9001:2008 i 14.001:2004) de la Divisió Montjuïc-Fòrum, amb el compromís d'orientar el sistema i l'activitat a la millora contínua, satisfacció del client i respecte amb l'entorn.

4.15. Empreses participades

A B:SM realitzem altres activitats definides en el nostre objecte social mitjançant la participació en diferents societats. Al tancament de l'exercici 2012, som accionistes d'un grup d'empreses, format per quatre societats en què la participació es majoritària (superior al 50%) i unes altres set amb participació minoritària, i que va des de l'1,04% al 24,25%.



El detall de les societats que formen el Grup Barcelona de Serveis és el següent:

PARTICIPACIÓ DE B:SM A ALTRES SOCIETATS 2012	
Entitat	% Participació
Parc d'Atraccions Tibidabo, SA	100,00%
Cementiris de Barcelona, SA	100,00%
Tractament i Selecció de Residus, SA (TERSA) i el seu Grup	58,64%
Mercados de Abastecimientos de Barcelona, SA (Mercabarna)	50,69%
Catalana d'Iniciatives CR, SA	24,25%

Fora del perímetre de consolidació, tenim altres participacions en societats, que són les següents:

PARTICIPACIÓ FORA DE PERÍMETRE DE CONSOLIDACIÓ 2012	
Entitat	% Participació
Ecoenergies Barcelona Sud,	
Zona Franca i Gran Via de l'Hospitalet, SA	17,55%
Clavegueram de Barcelona, SA	17,50%
Serveis Funeraris de Barcelona, SA i el seu Grup	15,00%
GL Events CCIB, SL	12,00%
Catalunya CarSharing, SA	1,33%
Tabasa, Infraestructures i Serveis de Mobilitat, SA	1,04%



4.15.1. Tibidabo

Les activitats del Parc d'Atraccions Tibidabo, SA, que té com a màxim accionista a B:SM, se centren en la gestió del parc d'atraccions, dels diversos centres de restauració dins el recinte, de les botigues, del funicular, de l'aparcament, de l'espai públic Camí del Cel del Tibidabo i del mirador de la Torre de Collserola, tots ubicats al cim de la muntanya del Tibidabo. D'altra banda, durant l'any 2012 i fins al 31 d'octubre, data en què va finalitzar-ne l'explotació, també es gestionaven diferents centres de restauració ubicats al Parc Zoològic de Barcelona. Durant l'any 2012 el Tibidabo ha treballat per aconseguir la recuperació tant del nombre de visitants com de resultats, i ha arribat a una xifra de 519.016 visitants, ja propera a la xifra òptima de 600.000 visites l'any. Aquesta xifra de visitants ha permès arribar a una xifra de resultats de 87.016 euros de pèrdua, un 93% millor que l'any anterior.

Pel que fa a les activitats dutes a terme durant el 2012 cal destacar:

- La fidelització del client amb la política d'escolta activa, la qual cosa ens ha permès recollir amb tot detall les seves aportacions i incorporar-les a la gestió. Aquest any s'han recollit un total de 1.350 suggeriments, un 21% més que l'any anterior.
- La campanya de publicitat portada a terme destinada a difondre els valors i les qualitats de parc emblemàtic, familiar, compromès, educatiu i barceloní, amb els eslògans *Al Tibidabo tots som nens; Viure i compartir*

moments inoblidables amb els nostres fills i Això s'ha de repetir; i com a segon objectiu difondre que el parc es proper, de la nostra ciutat, accessible per fer una escapada qualsevol dia.

La valoració dels clients del tracte rebut per part del personal ha estat de 9 sobre 10 punts. S'ha complert el Pla de comunicació interna, que ha facilitat encara més un increment de la motivació i del compromís dels treballadors.

Respecte als socis del Tibiclub, durant l'any s'ha intentat potenciar aquest col·lectiu a fi de recuperar el nombre de socis, oferint-los més avantatges, i s'ha arribat a 15.500 famílies, un 12,4% més que l'any anterior.

També cal recordar les novetats i nous serveis que s'han presentat aquesta temporada 2012:

- Renovació dels espectacles de cloenda adequant-los a cada època de l'any i donant una major varietat a l'oferta.
- Estrena de tres noves pel·lícules a la sala en 4D al cinema Dididabo: *Robin Hood* i *Dràcula*, projectades durant la temporada, i una pel·lícula nadalenca, a final d'any.
- Segona mostra de titelles del Tibidabo durant el mes de octubre, que va permetre gaudir de diferents companyies que utilitzaven de diferents tècniques titellaires.
- Inauguració d'una nova atracció, Els Llits Elàstics, destinat a públic infantil.
- Celebració al juliol del Mes de la Màgia al Tibidabo, on el públic podia gaudir cada cap de setmana de diferents actuacions de màgia per diversos mags.

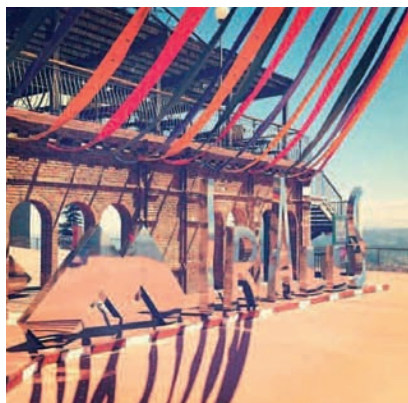
Pel que fa al programa educatiu, manté el seu èxit i arriba als 2.832 alumnes, un 10% més que l'any anterior, que han realitzat l'activitat didàctica de Ciència i Tecnologia el 2012.

A més, s'ha ampliat el servei de transport públic d'accés al Tibidabo mitjançant l'adjudicació del servei d'autobús del Vallès fins al cim del Tibidabo, que s'ha sumat al servei que ja es fa habitualment tant des de plaça de Catalunya com de l'aparcament de Sant Genís (Vall d'Hebron) fins al Tibidabo.

Durant l'any s'ha signat un conveni de col·laboració amb UNICEF amb el fi de donar valor a la marca Tibidabo ampliant les accions socials que realitza la companyia sensibilitzant els clients del parc en activitats de protecció dels drets dels nens, destinats a la supervivència, la protecció i el desenvolupament de la infància.

Dins l'apartat d'acció social, durant aquesta temporada s'han celebrat les festes següents: Estiu sense barreres, dedicada a totes les persones, i en especial a aquelles que tenen dificultats de mobilitat; Cançó de pau –amb





l'especial col·laboració d'UNICEF i la seva campanya Dóna 1 Dia; la de l'Associació d'Afectats per Cardiopaties Infantils de Catalunya (AACIC); la de l'Associació de Famílies Nombroses de Catalunya (FANOC); la festa solidària Un cop de Mà; Pride Barcelona, la festa per excel·lència de l'orgull gai, lesbià, transsexual i bisexual; Uphill, la pujada al Tibidabo dels aficionats al *running*; la Cursa de l'Amistat, organitzada en col·laboració amb Calçats Mates, la Cursa Midnight i la jornada solidària Un dia de Nassos.

El Tibidabo s'ha presentat i ha aconseguit la certificació d'excel·lència en la gestió que atorga l'European Foundation Quality Management (EFQM). A més a més, s'han renovat les certificacions de manteniment i seguretat de totes les atraccions per part del Col·legi d'Enginyers de Catalunya.

Pel que fa al medi ambient, entre les accions portades a terme durant l'any 2012 al Parc d'Atraccions, cal destacar:

- La inversió d'un total de 391.210 euros a fi i efecte de millorar i potenciar l'accés mitjançant el transport públic al cim del Tibidabo. Mesures com l'increment de la freqüència i el nombre d'autobusos del Tibibus, el servei de transport des de l'aparcament de Sant Genís, el servei de transport des del Vallès i el reembossament als clients del cost dels bitllets del Tibibus en comprar l'entrada al Parc, han continuat potenciant el canvi en la tendència d'accés al cim amb transport públic, mantenint un 63% de visitants que han accedit al cim del Tibidabo amb transport públic durant l'exercici 2012.
- El manteniment de la conservació de l'entorn natural del Parc amb l'assessorament del Consorci del Patronat de Collserola, tant en les accions de prevenció d'incendis com en totes aquelles tasques que afecten al medi natural, realitzant treballs de jardineria, reg, manteniment del bosc i gestió de residus.
- Dins el compromís amb el projecte Agenda 21 aquest any la Societat ha signat el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022 per desenvolupar les accions que defineix.



4.15.2. Cementiris

Cementiris de Barcelona, SA, també és una empresa 100% participada per B:SM. Es va constituir el 2006 i des de 2011 és una empresa totalment de capital municipal. Aquesta estructura empresarial garanteix la igualtat d'accés dels serveis de cementiris i de cremació a tots els operadors de serveis funeraris de la ciutat de Barcelona. Actualment, gestiona els nou cementiris de la ciutat de Barcelona, 337.091 sepultures i 2.425.581 m², i els dos centres de cremació ubicats al cementiri de Montjuïc i cementiri de Collserola, respectivament.

Els principals objectius de l'empresa són apropar la gestió i els espais dels cementiris i de totes les seves activitats als usuaris, oferir un servei de qualitat als diferents operadors de serveis funeraris que hi ha a la ciutat

de Barcelona, i mantenir l'excel·lència en el servei al ciutadà, mitjançant les diferents oficines d'atenció a l'usuari distribuïdes per tota la ciutat.

Rehabilitació i millora contínua

Cementiris de Barcelona manté una aposta contínua amb la millora i manteniment dels recintes dels cementiris. Seguint amb els plans d'actuació ja iniciats, algunes de les actuacions efectuades durant aquest exercici han estat:

La remodelació de la zona d'accés al Bosc de les Cendres al cementiri de Collserola i la construcció de 80 columbaris cineraris tant a Collserola com a Les Corts.

La construcció d'una nova sala de condicionament de difunts a l'edifici dels Forns Crematoris de Montjuïc, l'obra civil i de museografia i trasllat de tots els elements que formen la Col·lecció de Carrosses Fúnebres de Cementiris de Barcelona SA a l'edifici situat en l'accés al cementiri de Montjuïc, la construcció de panteons tant a Montjuïc com a Sarrià, la construcció d'una nova porta d'accés al cementiri al costat de la Capella, per permetre el canvi de recorregut de l'autobús 21 fins a l'entrada del recinte.

Al Cementiri de Poblenou s'han rehabilitat cinc panteons, que s'han posat a la venda mantenint-ne el disseny i els materials. També s'han restaurat dos edificis històrics, la Capella i l'antiga Sala de Junes.

Model de gestió

El model de gestió de Cementiris de Barcelona desperta un interès creixent entre les empreses de serveis funeraris i cementiris d'altres països. Prova d'això són les diverses delegacions internacionals que durant el darrer any han viatjat a Barcelona per visitar aquests recintes i veure de primera mà com es gestionen i funcionen totes les instal·lacions.

El passat mes de març ens van visitar un grup de 27 persones que formaven part de l'associació de cementiris i crematoris privats del Brasil, Sincep-Acembra, interessats en la gestió dels cementiris i crematoris, així com en la conservació i rehabilitació dels cementiris monumentals, els nous productes i serveis que cobreixen les necessitats actuals de la població, i l'assegurança de decessos i la legislació Europea en matèria de cementiris, tanatoris i crematoris.

Al mes d'abril, un grup de funeraris suecs del cementiri d'Estocolm van visitar les instal·lacions del cementiri de Montjuïc amb l'objectiu de conèixer de prop les línies estratègiques de la seva gestió.

L'interès per la gestió dels cementiris de la ciutat ha arribat també a Corea del Sud. Un total de 22 membres del Consell Nacional de Promoció de la





Cremació d'aquest país van visitar els crematoris de Montjuïc i de Collserola, a més dels Jardins d'Espargiment de cendres d'ambdós recintes. El seu propòsit era conèixer com es gestionen les incineracions als recintes funeraris de Barcelona i, també, veure la varietat de serveis i productes que s'ofereixen actualment per dipositar les cendres, tot respectant el medi ambient.

Per últim, els cementiris de Barcelona han tingut la visita d'una delegació del Govern de Moscou i diferents empreses franceses i alemanyes del sector funerari. La majoria volia conèixer el sistema de filtratge de dioxines del crematori de Montjuïc, una tecnologia capdavantera que col·loca els cementiris de la ciutat al capdavant del respecte mediambiental per reduir al mínim l'emissió de pols, gasos contaminants i metalls pesats així com la gestió de les inhumacions i trasllats dins i fora dels recintes.

Apropament del llegat cultural dels recintes

Per tal d'apropar als ciutadans tot el llegat i de promoure el patrimoni funerari de la ciutat, Cementiris de Barcelona, SA ofereix des de l'any 2004 la Ruta dels Cementiris, iniciativa que forma part de la Ruta Europea de Cementiris –reconeguda pel Consell d'Europa com a Itinerari Cultural. Actualment, comprèn un recorregut pels dos cementiris monumentals de la ciutat, el cementiri de Poblenou i el cementiri de Montjuïc. Des que es va posar en marxa aquesta activitat –primer a Poblenou i, més tard, el 2008, a Montjuïc– el nombre de visitants ha anat augmentant progressivament.

El Concert per al Record organitzat anualment en memòria de totes les persones enterrades en el darrer any a Barcelona va assolir el miler d'assistents en la darrera edició, la tercera, celebrada el 14 de juny passat al Fossar de la Pedrera del cementiri de Montjuïc. Aquesta edició va tenir la participació especial d'un cor d'alumnes de l'Escola Poeta Foix.

Enguany, prop de la festivitat de Tots Sants, Cementiris de Barcelona ha recuperat la tradició històrica de representar *Don Juan Tenorio*. L'obra de teatre va tenir lloc al cementiri de Poblenou amb l'objectiu de fomentar la cultura i el coneixement dels recintes funeraris. Es va representar una versió reduïda de la famosa obra de José Zorrilla a càrrec d'una desena d'actors professionals.



Compromís mediambiental

El respecte pel medi ambient i la sostenibilitat és una prioritat per a Cementiris de Barcelona. Prova d'això són les accions dutes a terme en els darrers anys que han servit per reduir considerablement l'impacte mediambiental.

Una de les més importants és la posada en marxa el desembre de 2011 del parc solar al cementiri de Montjuïc, el qual ha aconseguit generar més de 390 mil kilowatts per hora, és dir, l'equivalent al consum energètic de 120 famílies. En els propers 25 anys es preveu que aquest parc solar assoleixi una producció total d'energia de 3 milions de kilowatts per hora, tota ella d'origen solar.

A més, el Cementiri de Montjuïc i el de Sant Gervasi, han rebut el certificat ISO 14001:2004 sumant-se al que l'any passat va rebre el Crematori de Montjuïc. La norma reconeix que l'activitat dels cementiris compleix estrictament amb els requisits establerts en matèria de gestió ambiental.

Amb l'objectiu d'evitar la propagació d'incendis al voltant del recinte funerari de Collserola s'ha habilitat una zona de protecció d'una amplada de 25 metres a comptar des del perímetre. La biomassa que es generi de la neteja de l'arbrat serà utilitzada per a l'arranjament dels parterres interiors de les agrupacions de sepultures que hi ha al cementiri.

Fent prevaldre el respecte pel medi ambient, Cementiris de Barcelona ha dedicat molts esforços a aconseguir que les famílies dipositin les cendres en els cementiris, considerats el lloc d'inhumació o espargiment de referència. Actualment, les instal·lacions disponibles amb aquesta finalitat són el Bosc de Cendres del Cementiri de Collserola, el Jardí del Repòs dels cementiris de Montjuïc i Collserola, el Jardí d'Espargiments de Cendres, el Jardí de les Aromes i el Jardí de la Mediterrània del Cementiri de Montjuïc, així com els ja esmentats columbaris cineraris.





5. Balanç i compte de resultats de l'exercici

En el context d'una conjuntura que continua sent extremadament difícil, s'ha aconseguit mantenir un resultat d'explotació positiu, a pesar de la significativa caiguda del nivell d'ingressos de la xifra de negocis, gràcies a la contenció de costos d'explotació. A partir del balanç de pèrdues i guanys, que es troba a continuació, elaborem la taula de distribució del nostre valor econòmic.

COMPONENT	IMPORT 2012	IMPORT 2011
VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT (VEC)		
a) Ingressos	121.953.337,87 Eur	193.138.353,09 Eur
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (VED)		
b) Despeses operatives	50.959.352,92 Eur	55.457.698,73 Eur
c) Salari i beneficis socials per als empleats	52.222.461,62 Eur	52.638.511,54 Eur
d) Pagaments a proveïdors de capital	868.232,09 Eur	1.013.038,71 Eur
e) Pagaments a governs	2.410.779,90 Eur	160.137,03 Eur
f) Inversions a la comunitat	0,00 Eur	0,00 Eur
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (VER)		
(calculat com valor econòmic generat menys valor econòmic)	12.230.392,79 Eur	26.045.384,74 Eur

5.1. Balanç i compte de resultats individual de B:SM

Balanç individual a 31 de desembre de 2012 i 2011 (expressat en milers d'euros)

ACTIU	2012	2011	PATRIMONI NET I PASSIU	2012	2011
			Fons propis	197.676	214.414
			Capital	30.600	30.600
Immobilitzat intangible	620	381	Reserves i prima d'emissió	163.814	127.973
Immobilitzat material	179.612	172.594	Resultat de l'exercici	3.262	55.841
Inversions en empreses del grup i associades	73.169	75.054	Ajust per canvis de valor	19.832	19.832
Inversions financeres	34.246	34.280	Subvencions, donacions i llegats rebuts	862	1.029
Actius per impost diferit	5.817	3.157			
TOTAL ACTIU NO CORRENT	293.464	285.466	TOTAL PATRIMONI NET	218.370	235.275
			Provisions	2.583	-
			Deutes a llarg termini	37.330	47.704
			Passius per impost diferit	7.548	3.411
			Periodificacions a llarg termini	961	971
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	12.018	9.505	TOTAL PASSIU NO CORRENT	48.422	52.086
Inversions a empreses del grup	13.900	24.438			
Inversions financeres a curt termini	-	-	Deutes a curt termini	34.642	6.877
Efectiu i altres actius líquids equivalents	4.693	2.297	Deutes amb empreses del grup	2.985	4.993
TOTAL ACTIU CORRENT	30.611	36.240	Creditors comercials i altres comptes a pagar	16.127	19.300
			Periodificacions a curt termini	3.529	3.175
			TOTAL PASSIU CORRENT	57.283	34.345
TOTAL ACTIU	324.075	321.706	TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	324.075	321.706

Compte de pèrdues i guanys individual a 31 de desembre de 2012 i 2011
(expressat en milers d'euros)

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	2012	2011
Aparcaments	31.804	32.838
Serveis municipals Àrea i Grua	53.045	56.482
Estació d'autobusos	1.913	1.944
Bicing	11.808	11.239
Zoo	12.277	12.661
Lleure	8.460	10.002
Altres serveis	1.320	1.359
Ingressos de participacions financeres	1.091	5.063
Import net de la xifra de negocis	121.718	131.588
Despeses de personal	(52.222)	(52.639)
Aprovisionaments	(25.707)	(30.329)
Altres despeses d'explotació	(26.118)	(26.193)
Amortització de l'immobilitzat	(10.388)	(11.529)
Deteriorament i resultats per alienacions de l'immobilitzat	(1.882)	44.402
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	5.401	55.300
RESULTAT FINANCER (DESPESA)	(636)	(240)
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	4.765	55.060
Impost sobre beneficis	(1.503)	781
RESULTAT DE L'EXERCICI	3.262	55.841

5.2. Balanç i compte de resultats consolidat del grup B:SM

Com a conseqüència de tot el que hem exposat en relació amb les participacions de B:SM en empreses, en aquest exercici 2012 s'ha realitzat la consolidació pel mètode d'integració global sobre les societats que es troben dins del perímetre de consolidació i se'n té un domini majoritari, és a dir, una participació superior al 50%. I sobre les societats associades, s'ha aplicat el mètode de posada en equivalència.

El valor de la participació dels accionistes minoritaris en el patrimoni i en els resultats de les societats consolidades es presenta en el compte de "Socis externs" del passiu del balanç de situació consolidat i els Resultats atribuïts a socis externs del compte de pèrdues i guanys consolidat, respectivament.

El 31 de desembre de 2012 es trobaven dins del perímetre de consolidació les següents societats:

PARTICIPACIÓ DINS DEL PERÍMETRE DE CONSOLIDACIÓ PER TIPUS I SOCIETAT 2012			
	% Participació		Societat
	Directa	Indirecta	Titular part.
Parc d'Atraccions Tibidabo, SA	100,00%	-	B:SM
Cementiris de Barcelona, SA	100,00%	-	B:SM
Tractament i Selecció de Residus, SA	58,64%	-	B:SM
Selectives Metropolitanes, SA	-	100,00%	TERSA
Solucions Integrals, SA	-	100,00%	TERSA
Mercados de Abastecimientos de Barcelona, SA (MERCABARNA)	50,69%	-	B:SM
Catalana d'Iniciatives, CR, SA	24,25%	-	B:SM

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA I SOCIETATS DEPENDENTS**Balança 31 de desembre de 2012 i 2011****(expressat en milers d'euros)**

ACTIU	2012	2011	PATRIMONI NET I PASSIU	2012	2011
Immobilitzat intangible	2.228	2.267	Fons propis	213.142	224.151
Immobilitzat material	342.185	329.128	Capital	30.600	30.600
Inversions a empreses associades			Reserves i prima d'emissió	166.480	140.048
a llarg termini	1.002	2.887	Reserves en societats		
Inversions financeres			consolidades	7.071	5.220
a llarg termini	48.321	48.075	Resultat de l'exercici atribuïble		
Actius per impost diferit	5.830	3.173	a la societat dominant	8.991	48.283
Fons de comerç de societats consolidades	1.465	1.465	Ajustos per canvis de valor	19.832	19.832
			Subvencions, donacions i llegats rebuts	6.498	7.143
			Socis externs	64.651	63.258
TOTAL ACTIU NO CORRENT	401.031	386.995	TOTAL PATRIMONI NET	304.123	314.384
Actius no corrents mantinguts per a la venda	9.952	16.084	Provisions	4.153	831
Existències	2.264	1.940	Deutes a llarg termini	42.047	52.263
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	31.280	34.103	Passius per impost diferit	7.599	3.462
Inversions a empreses del grup i assoc. a curt termini	-	11.538	Periodificacions a llarg termini	36.995	35.922
Inversions financeres a curt termini	10.499	22.543	TOTAL PASSIU NO CORRENT	90.794	92.478
Periodificacions a curt termini	169	299			
Efectiu i altres actius líquids equivalents	21.973	18.933	Deutes a curt termini	41.774	33.214
			Deutes amb empreses del grup a curt termini	3.340	5.286
TOTAL ACTIU CORRENT	76.137	105.440	Proveïdors comercials i altres comptes a pagar	29.465	39.774
			Periodificacions a curt termini	7.672	7.299
			TOTAL PASSIU CORRENT	82.251	85.573
TOTAL ACTIU	477.168	492.435	TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	477.168	492.435

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA I SOCIETATS DEPENDENTS**Compte de pèrdues i guanys a 31 de desembre de 2012 i 2011****(expressat en milers d'euros)**

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	2012	2011
Serveis Funeraris	5.557	5.135
Tractament de residus	41.346	49.170
Aparcaments	31.779	32.807
Mercats centrals i escorxadors	27.001	27.506
Parc d'Àtraccions Tibidabo	14.337	12.941
Zoo	11.783	12.053
Lleure	8.460	10.002
Bicing	11.808	11.239
Estació d'autobusos	1.913	1.944
Altres serveis	1.302	1.333
Serveis municipals		
Grua i Àrea	53.045	56.482
Cremació i cementiris	12.183	11.630
Import net de la xifra de negocis	220.514	232.242
Altres ingressos d'explotació	5.776	6.926
Despeses de personal	(80.739)	(82.058)
Aprovisionaments	(48.789)	(56.461)
Altres despeses d'explotació	(58.829)	(62.132)
Amortització de l'immobilitzat	(22.757)	(24.142)
Deteriorament i resultats per alienacions de l'immobilitzat	(109)	(9.488)
Resultat per la pèrdua de control en participacions consolidades	-	53.301
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	15.067	58.188
RESULTAT FINANCER	(503)	696
Participació en beneficis (pèrdues) de societats posada en equivalència	(1.885)	(7.423)
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	12.679	51.461
Impost sobre beneficis	(1.312)	(1.025)
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	11.367	50.436
Rtat. de l'exercici procedent d'operacions interrompudes netes d'impostos	-	1.970
RESULTAT DE L'EXERCICI	11.367	52.406
Resultat atribuït a la societat dominant	8.991	48.283
Resultat atribuït a socis externs	2.376	4.123



6.

Annex: indicadors GRI

Pàgina		
	1	Estratègia i anàlisi
11	1.1	Declaració del director general
	2	Perfil de l'organització
11	2.1	Nom de l'organització
17	2.2	Principals marques, productes i/o serveis
17-18	2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts
Contraportada	2.4	Localització de la seu principal de l'organització
11	2.5	Nombre i nom dels països en els quals opera l'organització
15	2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica
11, 17	2.7	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris)
13	2.8	Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats
15	2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria pel que fa a la mida, estructura i propietat de l'organització
45	2.10	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu
	3	Paràmetres de la memòria
		<i>Perfil de la memòria</i>
11, 13	3.1	Període cobert per la informació recollida en la memòria
11, 13	3.2	Data de la memòria anterior més recent
13	3.3	Cicle de presentació de memòries
Contraportada	3.4	Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut
13	3.5	Procés de definició del contingut de la memòria
13	3.6	Cobertura de la memòria
13	3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria
15-17	3.8	Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions
11, 13	3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió
13	3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en els mètodes d'abast, cobertura o mesura aplicats en l'informe
89-91	3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria

Pàgina			
	4	Govern compromisos i participació	
17	4.1	Estructura de govern de l'organització	
17, 18	4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu	
17, 18	4.3	Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius	
17, 19	4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	
		<i>Compromisos amb iniciatives externes</i>	
28-33	4.14	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs	
28, 29	4.15	Base per a la identificació i selecció dels grups d'interès amb els quals es compromet l'organització	

Pàgina	INDICADORS DE RENDIMENT		
	EC	Econòmic	
81	EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït	
	EN	Medi Ambient	
		<i>Energia</i>	
48-49	EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	
48-49	EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	
48, 49, 58, 59, 66, 67	EN5	Estalvi d'energia provocat per millores en la conservació i l'eficiència	
		<i>Aigua</i>	
48, 49	EN8	Captació total d'aigua per fonts	
		<i>Emissions, abocaments i residus</i>	
51, 52	EN22	Pes total de residus per tipus i mètode de tractament	
	LA	Acompliment social, pràctiques laborals i treball decent	
		<i>Ocupació</i>	
13, 15, 16, 19-20	LA1	Total de treballadors per tipus de feina, contracte de treball, i regió, desglossat per gènere	
38, 29	LA2	Nombre total i taxa de contractació de nous empleats i rotació dels empleats per grups d'edat, sexe i regió	
25, 26	LA3	Beneficis socials per als empleats de temps complet que no es proporcionen als empleats a temps parcial o temporals, per activitat principal	
45	LA15	Tornar a la feina i taxes de retenció després de la llicència parental, per gènere	
		<i>Relacions empresa/treballadors</i>	
46	LA4	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	
		<i>Salut i seguretat ocupacional</i>	
46	LA6	Percentatge del total de treballadors representats en comitès de seguretat i salut on participin direcció i empleats que ajuden a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut	
47, 48	LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i absentisme, i el nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe	
46, 47	LA8	Educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus	
		<i>Formació i educació</i>	
39, 40	LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, per sexe i per categoria d'empleat	
41	LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, per sexe	

Informe de Verificación



Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Periodo de verificación
B:SM	GRI 3.1	-	-	2012

Sobre la Autocalificación

TÜV Rheinland Inspection, Certification&Testing, S.A.

declara que:

Se ha efectuado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad,
en lo que respecta a su estructura, contenido y fiabilidad de la información de **B:SM**.

Como resultado de este proceso de verificación TÜV Rheinland expresa que:

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión 3.1, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto TÜV Rheinland establece, para la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de B:SM, la calificación de nivel C+

Fecha de emisión 26/04/2013.

Fdo: Eva Morales López

Verificador Jefe
Responsabilidad Social Corporativa
TÜV Rheinland Group.



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que Barcelona de Serveis Municipals ha presentat la seva memòria "Memòria de Sostenibilitat 2012" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació C+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3.1 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3.1 de GRI. Vegeu la metodologia a www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 10 maig 2013

Nelmar Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè Barcelona de Serveis Municipals ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remeten a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 30 abril 2013. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.



Gran Via Carles III, 85 bis. 08028 Barcelona



**Ajuntament
de Barcelona**